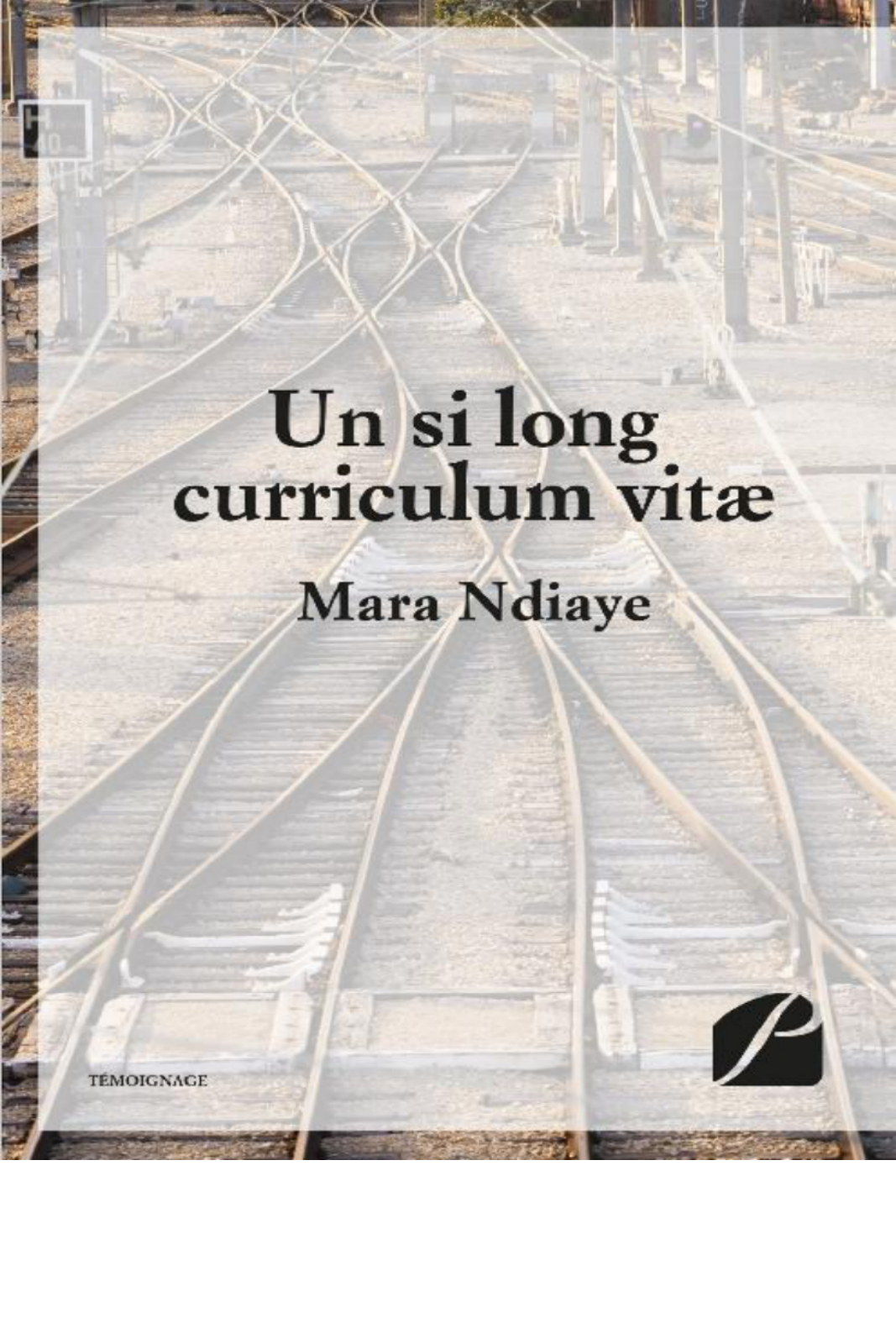


Un si long curriculum vitæ

Mara Ndiaye

VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM



Un si long curriculum vitæ

Mara Ndiaye

TÉMOIGNAGE



Mara Ndiaye

Un si long curriculum vitæ

2018

Les Éditions du Panthéon
12, rue Antoine Bourdelle – 75015 Paris
Tél. 01 43 71 14 72

www.editions-pantheon.fr

[Facebook](#) – [Twitter](#) – [Linkedin](#)

Comme à chaque fin d'année universitaire, les annonces d'emploi fleurissent aux endroits fréquentés par les étudiants. Certains de ces derniers, n'ayant pas de petit boulot pendant l'année, se rabattent sur les offres d'emploi du Crij (centre régional info jeunesse) et du Crous (centre régional des œuvres universitaires et scolaires).

C'est dans ce cadre que votre serviteur s'est retrouvé avec la seule proposition de vendeur de beignets sur les plages. L'annonce avait beau être alléchante, « passer de bonnes vacances sur les côtes méditerranéennes en se faisant un peu d'argent tous les après-midi », on avait une certaine appréhension et on savait bien que ce n'était pas le job de rêve. Mais cela ne nous a pas dissuadés. Avec un ami, étudiant lui aussi, nous avons pris notre courage à deux mains et nous sommes allés acheter nos billets de train à la gare de Grenoble. Nous voici embarqués avec nos tentes, nos duvets et quelques habits d'été en direction d'Elne, une petite ville à côté de Perpignan dans les Pyrénées Orientales. Qu'il semblait long ce trajet. À la gare, nous avons été accueillis par un des chefs d'équipe que nous appellerons Nouredine. Il était grand, costaud avec une certaine gouaille et avait l'air de bien connaître l'activité. L'employeur, Michel, et lui nous ont installés au camping municipal. Ils avaient même négocié avec le gérant du site un tarif de 10 francs par jour par emplacement, puisqu'ils y logeaient la quasi-totalité des vendeurs. Ceux qui voulaient se rapprocher de la plage sont allés se loger à Saint-Cyprien plage (aux campings Al mouly et Al fourty).

Aussitôt que nous fûmes installés, ils procédèrent à la vérification des pièces requises pour être en règle avec l'inspection du travail. Il fallait la carte d'identité ou un titre de séjour régulier, ainsi qu'une autorisation de travail temporaire délivrée par la direction départementale du travail (pour les étudiants étrangers). C'était assez cosmopolite et on venait de partout en France. IL y avait des étudiants de Grenoble, de la région parisienne, de Besançon, des Ardennes et des jeunes non scolarisés, lesquels, dans notre groupe, venaient de Montbéliard...

L'aventure allait maintenant commencer. On avait la matinée libre avec repos (pour ceux qui étaient sortis la veille), détente, grasse matinée, douche, laverie, etc. Vers midi, on mangeait ce qu'on pouvait

et après 13 h 30, le chef d'équipe venait nous chercher pour aller sur les plages. À 14 heures, il commençait à nous débarquer par deux ou trois sur le site. Pour ma part, j'étais sur la plage de Barcarès central. J'avais une belle panière de beignets (à la pomme, à la fraise et au chocolat) accrochée au cou, une glacière de glaces à la main droite et une glacière de boissons à la main gauche. Sachant qu'il y avait beaucoup d'employeurs qui mettaient deux ou trois vendeurs par site, il fallait vraiment s'accrocher pour faire son chiffre. Mon pote grenoblois, lui, chantait, dansait, et une fois qu'il avait bien fait le show, on lui achetait sa marchandise. Moi, je n'avais pas de technique. Je faisais juste le marathonien pendant trois ou quatre heures en criant « beignets, chouchous, boissons fraîches ». Et pour ceux qui achetaient beaucoup ou régulièrement, j'offrais un paquet de chouchous en guise de remerciement. C'était le cas avec une famille de touristes hollandais. La première fois que je les ai servis, ils m'ont sorti un gros billet si bien que j'étais dans l'obligation de rendre la monnaie en leur refilant jusqu'à ma dernière pièce. Ils vont me lyncher, pensais-je ? Eh bien non ! Pas du tout. Apparemment, cela faisait un moment qu'ils voulaient un peu de monnaie, mais ils n'arrivaient pas à en avoir. Du coup, je les ai eus comme clients tout le temps que j'y ai été. On arrivait à sympathiser avec les vacanciers jusqu'à se dire au revoir pour nos derniers jours, de vacances ou de travail, selon.

Les beignets, les glaces et les boissons étaient vendus 10 francs pièce et les trois petits paquets de chouchous également à 10 francs. On était rétribué à la commission à hauteur de 30 % des ventes. Quand on vendait pour 1 000 francs, on versait 700 francs au chef d'équipe et on gardait le reste comme salaire. Aussi incroyable que cela puisse paraître, j'ai gardé un bon souvenir de ce travail. Et les rares fois où je me suis retrouvé à la plage depuis, pour le plaisir, j'ai mis un point d'honneur à acheter quelques beignets et boissons à ces chers vendeurs.

Au final, on y est arrivés tant bien que mal. Des débuts moyens, voire décevants, mais en fin de saison, on faisait quasiment cent pièces par après-midi.

Et pour l'ambiance, les promesses de l'annonce de travail étaient tenues. Il y avait des animations tous les soirs au camping ou des soirées sur les côtes de Canet, Saint-Cyprien, Argelès et Barcarès.

En somme, on a passé de bonnes vacances, mais on n'avait pas assez gagné pour payer les loyers en cité universitaire et les frais d'inscription. Du coup, à la fin du mois d'août, après un bref retour à

Grenoble, je reprenais le train en direction du Beaujolais pour les vendanges.

Cet été-là, j'avais la bougeotte comme jamais. Moi qui suis souvent très sédentaire, je prenais à nouveau le train en direction de Villefranche-sur-Saône. C'est un tuyau que m'avaient donné des amis étudiants qui avaient déjà fait les vendanges chez Marc et Josiane. On avait tous rendez-vous en fin d'après-midi à la gare et vers 18 heures, notre cher Marc est venu nous chercher à la gare dans sa camionnette. Il était grand, costaud avec une bonne poignée de main pour dire bonjour. Il n'était pas très bavard, mais il était carré et travailleur. Une fois que l'équipe fut complète, il démarra sa locomotive en direction de Blaceret, l'endroit où allaient se dérouler les hostilités.

Une fois que nous fûmes arrivés, il nous présenta sa famille et nos installations. On avait un dortoir bien aménagé avec nos lits superposés (comme à l'armée). De l'autre côté du jardin, on avait les douches et sanitaires. Une chose importante, voire primordiale, on était tous logés et nourris. C'était défalqué très peu sur nos fiches de paie de fin de mission, alors ça valait le coup. Je profite de cette opportunité pour rendre un vibrant hommage à madame Josiane qui, personnellement, m'a fait découvrir la gastronomie française. Jusquelà, je ne mangeais qu'au restaurant universitaire (Resto U) et chez moi, en cité universitaire. Chez moi, c'étaient surtout des pâtes à la bolognaise et des spécialités sénégalaises. Au Resto U, les prix des tickets étaient vachement abordables, mais on ne s'extasiait pas en mangeant. Alors que chez Josiane, il y avait aussi bien la quantité que la qualité. On se levait à 6 heures du matin pour se doucher et pour prendre le petit déjeuner. Aussitôt qu'on avait fini, on embarquait tous dans les camionnettes pour aller dans les vignes et couper les raisins. À 7 h 30, on était chacun devant sa rangée et c'était le coup d'envoi des vendanges. Le meilleur conseil qu'on m'avait donné est que : « dès que tu coupes une grappe, faut vite penser à couper une autre, et ainsi de suite ». Une fois qu'on exécute ce conseil, on n'est jamais largué et on finit souvent sa rangée en temps et en heure. Heureusement qu'on avait une bonne ambiance et des équipes assez soudées et solidaires pour tenir le coup. Parce qu'en une journée, tu peux avoir toutes les composantes du temps (la pluie, le vent, le soleil, la chaleur...) et tu dois faire face. On avait une pause vers 10 heures pour le casse-croûte avec du fromage, des tablettes de chocolat et du pain. Ah, le pain de Josiane ! Des pains énormes, préparés dans son propre four à charbon, quel régal ! Rien que d'y penser, j'en salive encore. Bref, malgré la

pluie, la boue, le poids des grappes de raisin et le fait que les vignes étaient basses pour nos grands gabarits, on se réjouissait de l'approche de l'heure du repas de midi et du fameux menu de la femme de Marc. Chaque repas, un nouveau menu avec entrée, plat et dessert, mais à volonté. Aujourd'hui encore, je me dis que si elle n'avait pas été vigneronne, elle aurait pu ouvrir son propre restaurant.

Bien sûr, le premier jour, on s'est tous fait avoir. On a passé toute la pause du déjeuner à manger et à se goinfrer et ce n'était pas commode pour reprendre le travail dans l'après-midi. Disons qu'on avançait moins vite que prévu. Par la suite, on a compris qu'il fallait manger très peu le midi et en revanche, le soir, se faire vraiment plaisir au dîner. Avec de la technique, l'après-midi passait très vite de 13 h 30 à 17 h 30. Ensuite, on avait la douche, le dîner et quartier libre pour chacun jusqu'au lendemain matin. Certains se reposaient, d'autres sortaient pour se promener ou pour aller dans les caveaux des vignerons pour faire la fête. Mais tout n'était pas si beau, si rose comme dans le meilleur des mondes. Les deux ou trois premiers jours, on avait des courbatures partout, on était fatigués et on avait l'impression de ne pas voir le bout de la rangée de la vigne ou la fin de la journée tout court. C'est le moment le plus difficile des vendanges. Et malgré le fait qu'on ait eu une certaine solidarité et une bonne ambiance de travail, il y a eu deux ou trois personnes qui ont démissionné parce qu'elles trouvaient le travail trop pénible. Ce qui avait le don d'énervier les employeurs, mais pas tant que ça, finalement. Ils prévoyaient souvent quelques candidats en plus, comme sur une liste d'attente, et ces derniers étaient ravis de pouvoir venir intégrer l'équipe des vendangeurs. Ce qui était contrariant, c'était surtout le fait de devoir faire les comptes, les soldes de tout compte et toute la formalité administrative à un moment où ce n'était pas convenu. J'imagine qu'ils se disaient aussi : « Nous, on travaille toute l'année dans les vignes, alors qu'un fainéant trouve trop dur de le faire pendant moins de deux semaines, c'est rageant ! »

Personnellement, je l'ai bien vécu. Et c'est même l'un des rares petits boulots que je serais prêt à refaire chez le même employeur et avec la même équipe de travail. Il y avait beaucoup d'étudiants africains à l'époque et quand la fatigue commençait à se faire sentir, on fredonnait des chansons populaires sénégalaises, guinéennes...

Oui, c'était bien ! Tellement bien que j'en ai fait trois saisons d'affilée. Ça s'est toujours bien passé pour moi pour ce qui est du boulot, finalement. Mais avec les seuls jobs d'été, je n'arrivais plus à survivre et à subvenir à mes besoins. C'est la raison pour laquelle, il a fallu trouver un travail le week-end pendant toute l'année ou pour les

demi-journées de libres.

Vous vous souvenez de mon pote avec qui j'ai fait la saison des beignets sur les plages de la Méditerranée ? Aussitôt qu'on était revenus, il a eu la chance de trouver un travail dans un hôtel, pas loin de la gare de Grenoble. Un an après, pour des raisons de planning liées à sa formation, il n'était plus en mesure de poursuivre cette activité. C'est ainsi qu'il a soumis ma candidature à son employeur, monsieur Pierre. Ce dernier, après un mois d'essai, finit par m'embaucher comme réceptionniste, un soir de semaine, et tout le week-end. Et quand je dis week-end, c'est le samedi de 00 h au dimanche à 24 heures Comme il avait plaisir à le répéter, « une fois que tu es là, tu peux faire une croix sur tous tes week-ends et sorties ». L'hôtel était ouvert de 7 heures à minuit. Et de minuit à 6 heures, on dormait dans son séjour du rez-de-chaussée. Vers 6 heures, on se levait pour prendre sa douche et faire ses besoins du matin. Il fallait prendre toutes ses dispositions, être bien organisé et savoir tout anticiper pour être tranquille, ne serait-ce que jusqu'à la fin de la matinée.

Parce qu'une fois que la journée avait commencé, finie la tranquillité. À l'ouverture à 7 heures du matin, il fallait aller chercher les viennoiseries chez le voisin, dans un café-restaurant juste en face. *Idem* d'ailleurs pour la presse quotidienne régionale (PQR) ; en l'espèce, c'était *Le Dauphiné Libéré*. Ensuite, on commençait à installer les tables pour les clients qui avaient commandé le petit déjeuner. Et même si c'était le week-end, on en avait qui descendaient très tôt pour le journal, pour manger ou encore pour partir si tôt. Officiellement, on servait jusqu'à 10 heures, mais comme c'était un petit hôtel avec une clientèle d'habitues, il arrivait des commandes à l'improviste jusqu'à midi, et selon qu'on était bien lunés ou pas, on acceptait de servir ou pas. Entre-temps, on avait eu l'arrivée des agents d'entretien à qui il fallait donner les clefs et les numéros de chambres à faire. C'était un petit hôtel correct, mais pas classé du tout. On avait une clientèle lambda aux trois premiers étages, et au quatrième et dernier étage, on avait des clients envoyés par le Centre communal d'action sociale (CCAS). Toute la journée, il y avait un va-et-vient incessant entre ceux qui rendaient leur chambre, ceux qui arrivaient pour un séjour, le téléphone pour les réservations, les doléances ou réclamations des uns et des autres... Mais par rapport à mes précédents jobs d'été, toute cette agitation, c'était du repos pour moi. Certains diront que c'est

mon côté optimiste et que je vois toujours le verre à moitié plein, mais je m'amusais dans mes nouvelles fonctions. D'accord, je n'avais plus de week-end, mais j'étais content d'être à l'hôtel. Tu y rencontres des gens divers et variés, de tous horizons et de tous les milieux sociaux, et bien sûr, chacun pour des raisons différentes. Pendant les rares moments d'accalmie (souvent l'après-midi), on pouvait faire quelques révisions et devoirs ; et pour moi, à cette époque, regarder Canal + gratuitement était un luxe que je ne pouvais me refuser.

Ce fut une bonne expérience, qui m'a permis d'être bien financièrement pendant toute l'année universitaire, voire de me payer un billet d'avion pour passer tout mon été à Dakar. Paradoxalement, c'est ce voyage qui m'a fait lever le nez du guidon et me rendre compte que je ne pouvais passer tous les week-ends enfermé à l'hôtel et que ce travail était devenu ma priorité. Du coup, à mon retour de congés, je suis passé voir monsieur Pierre pour lui apporter un souvenir de vacances et lui ai remis par là même, ma démission. Et bien entendu, je lui ai présenté un pote à moi prêt à reprendre le flambeau des congés de fin de semaine à l'hôtel. Tout comme moi, après quelques semaines de période d'essai ou de formation, il l'a embauché.

Et là, je suis parti définitivement pour faire toute une année universitaire sans le petit job d'étudiant à côté.

J'ai pu tenir mon engagement, finalement. J'ai passé une année galère, financièrement parlant, mais j'avais bien travaillé et réussi à l'université. Maintenant que je ne pouvais pas me payer mes vacances, il me fallait vite trouver un petit boulot pour payer les loyers et autres charges. Ce qui n'était pas une chose très aisée en plein été à Grenoble. D'annonce en annonce, d'agence en agence, je faisais le tour de la ville avec mon curriculum vitæ, mais en vain. Une petite annonce du centre régional info jeunesse me permit de remettre le pied à l'étrier pour trois heures par semaine, le samedi après-midi, chez un particulier. Il s'appelait monsieur Jean. C'était une personne invalide. Il était handicapé des quatre membres et avait besoin d'un peu de compagnie en dehors de ses heures de travail. Il était ingénieur informaticien dans une grande boîte à Grenoble. Je n'y connaissais rien en informatique, mais il avait un matériel ultramoderne et sophistiqué. Il avait un écran d'ordinateur spécial. À l'aide d'un casque équipé d'une sorte de laser qu'il mettait sur son front, il fixait les lettres du clavier pour écrire ce qu'il voulait ou pour surfer sur internet. Il était impressionnant comme gars. Et moi, quand j'arrivais le samedi, j'étais chargé de lui trier le courrier et d'y répondre en cas de besoin. Quelques fois, il me tendait un livre pour que je lui lise quelques passages et d'autres fois encore, on sortait prendre le tramway pour aller faire des courses à la Fnac ou à France Loisirs. C'était un vrai érudit, il était instruit et cultivé. Je ne me rappelle plus comment il était devenu invalide et au fond, peu importe. J'ai travaillé très peu pour lui, mais il m'a marqué par sa façon de croquer la vie à pleines dents malgré son handicap. Une fois, il devait aller chez ses parents en région parisienne, puis en Normandie pour voir la dernière éclipse du Soleil qu'on a eue en France. Ses auxiliaires de vie habituelles n'étant pas disponibles, il m'a demandé de l'accompagner. Ce fut enrichissant comme expérience personnelle et professionnelle. Tiens, c'est d'ailleurs avec lui que j'ai découvert les chèques emploi service.

En écrivant ces mots, je me rends compte que vingt ans avant, j'ai fait « intouchable » avant Omar Sy, et c'est lui qui en a récolté tous les lauriers.

Bref, Jean était un vrai personnage avec un univers de vie très spécial. À ses côtés, j'ai appris pas mal de choses sur l'être humain et sur la relativité des choses et de l'existence. Mais j'ai dû partir de ce travail pour ouvrir le chapitre qui va suivre et surtout parce que je ne pouvais me contenter de deux ou trois heures de travail par semaine. C'était le deal dès le départ, je lui avais dit que je travaillais pour lui

en attendant de trouver un autre boulot avec davantage d'heures hebdomadaires. Et comme souvent, pour partir proprement, on présente un potentiel successeur, et libre à l'employeur de l'adoubler ou pas. D'après ce que j'ai compris, ça n'a pas matché entre eux.

Il y a moins de deux ans, j'ai reçu un courriel d'une amie qui travaillait comme auxiliaire pour lui : « mauvaise nouvelle, Jean F. est décédé ». Je n'ai pas su quoi répondre et bien que des années se soient passées, j'avais encore un certain attachement pour ce Monsieur. Salut l'artiste !

Tout comme j'ai présenté un éventuel successeur à Jeannot quand je suis parti, un ami qui partait définitivement aux États-Unis me recommanda auprès de son employeur, Jacky. Ce dernier me fit bien comprendre que je n'étais pas le seul à postuler et qu'il faudrait que la formation soit assimilée très vite et que je sois rapidement opérationnel. Il était toujours droit dans ses bottes, derrière ses lunettes et sa petite moustache. Il était rigoureux, mais juste. Dans un premier temps, il me dit de venir quand je voulais, sachant que plus je venais, plus vite j'apprenais et plus vite je serais opérationnel. Il me présenta tous mes autres futurs collègues qui avaient carte blanche pour assurer ma formation. Je ne fus pas trop dépaysé parce que je les fréquentais déjà soit dans le milieu étudiant, soit dans le milieu sportif. Cette période de formation était l'occasion pour eux de se sublimer, de m'apprendre et de me montrer tout leur savoir-faire. C'est la première fois que je travaillais comme caissier en station-service et la moindre chose qu'on m'apprenait, c'était me vendre du rêve. J'étais sérieux, à l'écoute, appliqué et il m'arrivait même de prendre des notes quant à la procédure à suivre pour faire telle ou telle opération. Le gros du travail était de faire de la caisse, mais à côté de ça, il y avait beaucoup d'autres détails et pratiques à observer et à retenir. Il fallait se familiariser avec le logiciel informatique et faire la caisse assez rapidement. Ensuite, il fallait commencer à lever la tête pour surveiller la piste et le shop. En même temps qu'on travaillait à la caisse, il fallait continuer à remplir les rayons de marchandises, à faire les facings, à voir si la piste était propre, s'il y avait des gants ou du papier à côté des pompes de carburant, etc. Tous ces petits détails, mis bout à bout, font que tu peux être occupé tout le temps que tu es au boulot. D'ailleurs, les caissiers titulaires aiment bien ces moments de formation parce qu'on est deux à faire le travail que ferait habituellement une seule personne. Au bout de deux semaines, j'arrivai au terme de la période d'essai. Après m'avoir supervisé travaillant tout seul en caisse et avoir consulté l'équipe quant à ma formation et mon comportement, il décida de m'embaucher. Je fus élevé au rang de caissier en station-service à BP Belledonne et ce fut le début d'une longue carrière dans ce domaine d'activité. Au moment de signer, il me prit en entretien pour m'expliquer qu'il était garant de l'image de marque de la compagnie pétrolière dans sa société ; et qu'à ce titre, nous aussi, par délégation

de sa part. Il fallait que le magasin soit propre, bien entretenu et les rayons bien remplis. On avait un petit appareil nettoyeur haute pression pour laver les pompes à essence et la piste deux à trois fois par semaine. Et pour les clients distraits qui auraient déversé du carburant par terre, on avait du sable absorbant et il n'y a rien de mieux pour éliminer les taches d'essence ou de gasoil sur la piste. Tous ces petits détails étaient importants à ses yeux. Il avait dû voir à quel point j'étais intéressé et impliqué et il voulait me donner le plus d'informations possible et faire de moi un bon opérateur de station-service. Mais c'était également, et surtout, parce que la compagnie pétrolière avait mis en place un système de visites mystères. Ils envoyaient des particuliers comme clients pour vérifier si la station était bien entretenue. En somme, voir si elle était propre, si la boutique était bien remplie, si on avait les tenues de travail adéquates, si on était poli et courtois, etc. Le fameux « SBAM » (sourire, bonjour, au revoir, merci). Et la station-service était bien ou mal vue, selon les résultats de ces visites. Le gérant nous expliqua que ça ne rapportait peut-être pas grand-chose, mais le peu que ça rapportait, on devait le prendre. D'autres gérants n'en avaient rien à faire. Ils se disaient qu'ils avaient créé leur SARL (société à responsabilité limitée), qu'ils avaient apporté leur capital social et qu'ils n'avaient pas de comptes à rendre sur la gestion de leur société. Ce n'était pas le cas de Jacky. Lui, il voulait que ses réfrigérateurs soient remplis de boissons et de produits frais, que ses rayons d'épicerie soient remplis et bien rangés. Et au final, le fait que le magasin soit bien rangé permettait de surveiller les fauches à vue d'œil. Qu'est-ce qu'il y a comme vol dans les stations-service ! Aussi bien en boutique qu'en carburant, à l'époque. La hantise d'un opérateur de station-service, c'est de se prendre des grivèleries. Dans notre jargon, on appelait ça les PSP (partis sans payer). Quand j'en prenais pendant le travail, ça me minait toute la journée. Et je suis content de voir que ces grivèleries font partie du passé, puisque dans la plupart des stations-service, on est passé en prépaiement des différents carburants. Ça ne plaît pas à tous les clients, mais c'est plus apaisant pour mes collègues qui ont d'autres soucis à gérer dans leur quotidien. Comme tous les métiers où on est en confrontation directe avec la clientèle, les journées en station-service ne sont pas toujours tranquilles. Il y a souvent de petites disputes ou des accrochages verbaux. Ils peuvent être liés à la qualité du service, à des demandes de crédit, à des tentatives avérées ou non de vol, à des comportements ou des propos déplacés, un manque de respect, etc. Comme toutes les personnes qui ont une voiture viennent faire le plein de carburant à la station-service, on y rencontre tout le monde, tous les bienfaits, mais aussi tous les maux de la société. Il faut beaucoup de maîtrise de soi, de savoir-vivre, de calme et de

sérénité pour pouvoir travailler longtemps dans ce milieu, surtout pour les stations situées sur les autoroutes et dans les quartiers. Notre Jacky connaissait bien son métier et il essayait de faire un management participatif. Il tenait des réunions régulièrement avec tous ses employés pour nous demander ce qu'on pensait de tel ou tel sujet, comment faire pour améliorer nos conditions de travail et il terminait toujours ses réunions par le thème « divers ». Quand il devait s'absenter ou qu'il prenait des vacances, il nous dispatchait tout son travail quotidien. Un qui vérifiait les caisses et faisait les fins de journée, un qui passait les commandes de marchandises au fournisseur agréé, un qui allait faire des courses de complément à Métro et un qui s'occupait des commandes de carburant (à l'époque) et du jaugeage manuel des cuves. Ce sont des pratiques anciennes parce que maintenant, dans la plupart des stations-service, les jauges sont électroniques et les livraisons de carburant sont automatisées.

J'ai appris ce métier aux côtés de Jacky et de mes anciens collègues. Je les remercie tous infiniment parce que ce travail m'a permis de payer mes loyers et toutes les autres charges. Et cela fait vingt ans qu'il me sert soit de travail principal, soit de job d'appoint pour arrondir les fins de mois. Mon emploi chez Jacky fut court, mais intense. Au bout d'un an et demi, pour des raisons personnelles et familiales, je dus quitter mon bel amour de Grenoble pour partir en direction de la ville rose. Je lui présentai ma démission et il organisa, avec les collègues, un beau pot de départ. Et comme à l'accoutumée, pour partir proprement, je lui ai fait part de la candidature d'un pote comme potentiel successeur.

Je ne peux terminer toutes mes expériences professionnelles à Grenoble sans faire une petite parenthèse sur une belle expérience entre le travail et la passion : l'arbitrage.

En dehors du boulot, j'ai deux vrais hobbies qui sont la radio et le football. La radio, c'est ma maladie et, un jour, j'irai me soigner. Je ne m'épancherai pas dessus parce que ça risque d'être trop long.

Toujours avec mon ami Mamadou, on eut l'idée de passer la formation pour devenir arbitre du District de l'Isère. La formation se déroulait au district de football, le week-end, dans une petite commune à côté de Grenoble. Après une sortie en boîte le vendredi soir, on alla dormir chez les parents de Nadège, qui est aujourd'hui la femme de mon pote. Ils habitaient dans cette bonne ville de Sassenage, à vraiment quelques minutes à pied du district. On était convoqués à 9 heures et ce qui devait arriver arriva : la panne de réveil. On s'est réveillés à 10 heures. On s'est demandé si on y allait ou pas. Après une petite toilette de chat, on hâta le pas et en très peu de temps, on arriva à l'endroit indiqué. Sous un tonnerre d'applaudissements, on vit le maître conférencier debout, d'un air triomphal, les bras en croix : « Je vous l'avais dit ! ». C'était Monsieur Albert ! Eh oui, il l'avait dit et il avait raison, du moins sur ce coup-là. En début de conférence, il avait dit à toute l'assistance : « Vous verrez qu'il y aura des Noirs qui arriveront en retard ! » Sa main à couper. Le genre de clichés et de généralités qui m'insupportent. Mais en l'espèce, mon ami et moi ne pouvions rien dire. Il avait du pain bénit. On lui avait donné du grain à moudre et il s'en est pavané tout au long de la formation. Mais avec une lourdeur impossible. C'était tellement caricatural que ça me faisait sourire, par moments. Mamadou, lui, n'avait pas la même composition que moi. Il se contenait vraiment parce que lui n'était pas du tout du genre à se laisser faire ainsi. Mais que voulez-vous, on n'avait qu'à ne pas arriver en retard.

Malgré ce loupé du début, on a tant bien que mal collaboré et contribué à une ambiance paisible. La formation s'est finalement soldée par nos deux succès, de peu derrière le major de promotion. Maintenant qu'on avait le statut d'arbitre de district, il fallait qu'on soit affilié à un club. Chaque club de district avait l'obligation de parrainer un arbitre sous peine de recevoir une amende. On m'avait mis en contact avec le président du club de La Combe sportive les Éparres. Un monsieur très sympathique au téléphone, mais on n'a jamais eu l'occasion de se voir. Mon club, en plus de l'achat de ma tenue d'arbitre et des cartons (jaune, rouge et blanc), m'accordait une

prime en début et en fin de saison. Mon président m'invitait à chaque assemblée générale et à chaque veille de Noël, mais je n'ai jamais pu y assister. Il fallait également s'abonner au magazine hebdomadaire du district de football pour voir sur quel match on était désigné, ainsi que l'horaire et le stade. Pour un niveau amateur, je trouvais le district assez organisé. On avait des stages de remises à niveau tous les ans en début de saison et un questionnaire sur les lois du football. Avec nos licences d'arbitre, on avait la possibilité d'assister aux matchs de notre équipe fanion (Grenoble Foot 38) en tribune honneur.

Sinon, sur le terrain, l'arbitrage se passait plutôt bien. Une entente cordiale avec les joueurs et même la plupart des entraîneurs. On se croisait tous les week-ends sur les pelouses du département et à force, on connaissait mutuellement nos façons de jouer et /ou d'arbitrer. Avec les joueurs et encadrements, il y avait du respect et, en trois saisons d'arbitrage, j'ai dû mettre deux cartons rouges. Il faut tout de même signaler qu'à ce niveau, on avait le carton blanc, synonyme d'une exclusion temporaire de dix minutes. Et ça, ça calmait vraiment les récalcitrants. Maintenant, c'est le milieu du football et, bien entendu, certains supporters ne se gênaient pas pour lancer quelques quolibets. Aujourd'hui, avec le recul, je trouve que j'ai été bien épargné par les critiques des équipes arbitrées et que je m'en suis pas mal sorti.

Je referme ainsi cette parenthèse de ma courte carrière comme arbitre. C'était un plaisir et une bonne opportunité d'arrondir ses fins de mois. À l'époque, on touchait 300 francs par match arbitré, montant dû à moitié par chacune des deux équipes. Et certains chouchous pouvaient avoir deux à trois matchs à arbitrer par semaine.

Pour des raisons personnelles et matrimoniales, j'avais pris la décision de quitter mon amour de ville pour aller vivre dans le sud-ouest de la France. J'arrêtai ainsi de bosser à la station BP Belledonne et d'officier comme arbitre de district. Grenoble, mon amour, me manque et me manquera pour toujours. Au revoir Grenoble et bonjour Toulouse !

Sur un coup de cœur, je suis arrivé à Toulouse en ayant tout quitté et tout abandonné à Grenoble. Mes amis, mon logement, mon travail, l'arbitrage, mes montagnes et ma belle région du Dauphiné. Chez AB Productions, on dirait que c'est *Le miracle de l'amour* et moi, je dirais que c'est la bonne bêtise de respecter la parole donnée, un engagement pris au dépourvu.

Toujours est-il que quelques jours après la terrible explosion de l'usine AZF, je venais habiter dans la ville rose. N'ayant ni réseaux, ni amis capables de me présenter à un employeur, j'arpentai les rues de Toulouse dans tous les sens avec mon curriculum vitæ (CV) pour trouver du travail. Naturellement, j'essayai de trouver un emploi en station-service puisque c'était un milieu que je connaissais. Et de préférence, une station-service du groupe BP. Mais la seule station que je vis dans la région, aux couleurs de cette compagnie pétrolière, était à une trentaine de kilomètres de Toulouse, à Villefranche-de-Lauragais. Et n'ayant que les transports en commun comme moyen de locomotion à l'époque, cela me faisait trop long et trop loin pour postuler. Je me rabattis, non sans un petit pincement au cœur, chez les concurrents de BP. Pas loin de chez moi, avenue de Muret, se trouvait une petite station-service sous des habitations. Aujourd'hui encore, je me demande comment on a pu donner un agrément pour qu'une station-service soit en plein cœur des habitations, sous la résidence. Bref, je me présentai avec mon CV et la gérante, madame Grégoris, m'expliqua que sa station était trop petite et qu'elle avait déjà une employée à plein temps. Le reste du temps, c'était soit elle, soit son mari à la caisse. Mais elle m'indiqua une autre station pas trop loin, qui était plus mouvementée, avec davantage d'activité et, à ce qu'elle disait, j'aurais des chances d'être pris. Sans attendre, je m'y précipitai pour proposer ma candidature. Arrivé sur place, je demandai à voir le gérant. C'était lui à la caisse. Il était adossé au mur et il lisait le journal *L'Équipe*. Dès que je vis cette scène, je me sentis bien et me dis que ma place était ici. Oui, j'avais la ferme conviction que quelqu'un qui lit régulièrement ce quotidien ne peut pas être fondamentalement mauvais. Je me présentai donc à ce monsieur Léon en lui expliquant que j'avais une petite expérience en station-service et que j'étais à la recherche d'un emploi. Il me répondit qu'il n'y avait pas de poste libre immédiatement, mais que c'était amené à évoluer. Ceux qui connaissent ce domaine savent que les caissiers changent souvent dans

les stations-service situés aux abords des quartiers. Entre-temps, sa femme, Laurence, était sortie du bureau et on se raconta des anecdotes de travail. Ils avaient l'air de m'apprécier et, dans la quinzaine, ils m'appelèrent pour me proposer un temps partiel au sein de leur établissement. À l'époque, on ne le savait pas encore, mais ce fut le début d'une longue collaboration de plus de dix ans. Et aujourd'hui encore, on est restés amis.

Par rapport à ce que j'avais connu à Grenoble, cette station était multidimensionnelle. La station se trouvait en face du lycée technique Déodat de Séverac et pas loin du quartier de Bagatelle. Elle débitait trois fois plus de volume de carburant par rapport à celle où je bossais à Grenoble. Rien que les réfrigérateurs, c'étaient des chambres froides. On rentrait carrément dedans pour les remplir. Les jours de livraison de marchandises, il y avait deux employés et un des gérants qui pointaient et dépotaient les palettes de produits quasiment toute une demi-journée. Tout paraissait plus grand : la réserve, la boutique, les réfrigérateurs, même la piste et le nombre de pistolets d'essence. À l'époque, les stations-service commençaient à se diversifier. On vendait ainsi du pain, des viennoiseries, de la presse, des cartes téléphoniques, du café à emporter, etc. Chez BP, j'avais souvent un petit répit entre deux clients et je pouvais m'asseoir sur la chaise en attendant que ça arrive, mais à ma nouvelle station, c'était le défilé permanent. J'avais un joli tabouret, mais je ne m'en servais presque pas. À partir de la fin d'après-midi, c'étaient même les clients qui attendaient sur la piste qu'un emplacement se libère pour pouvoir se servir. Ce qui fait que les fins de journée et les week-ends, il y avait toujours deux employés, au moins, pour assurer le bon fonctionnement de la société. Pour peu qu'il y ait un problème au lavage (que ce soit le rouleau ou le jet), à l'aspirateur, qu'il y ait une vente de bouteille de gaz, il fallait qu'il y en ait toujours un à la caisse, et un autre qui aille régler les petits tracas et œuvrer pour la continuité du service. L'objectif était de respecter les horaires d'ouverture et de fermeture, et en tout état de cause, d'assurer le fonctionnement et la bonne marche de la station-service. Quoi qu'il arrive, il fallait faire en sorte que la station soit opérationnelle. J'avais, entre autres, comme collègues, un franco-gabonais Pierre-Henri, Claire (la fille des gérants) et son copain. Et il nous en arrivait, des choses, à Déodat. Une fin d'après-midi, un client un peu éméché vient nous demander un pack de bières à crédit. Avec Henri, on lui dit que les gérants ne sont pas là et que nous, on n'est pas habilités à faire crédit. Du coup, il dit que puisque c'est ainsi, il va se servir et que personne n'aura son mot à dire. Je dis à mon collègue que je vais peut-être morfler, mais il est hors de question de le laisser partir avec ces bières. Sinon, il va nous faire ce coup chaque fois qu'il n'aura pas

de quoi payer. Je vais, tant bien que mal, récupérer le pack et mettre un terme à cette opération. Quelque temps plus tard, on entend un grand bruit et la porte de la station se brise. Aujourd'hui encore, je me demande comment il a fait, mais il a réussi à déterrer un panneau de « Cédez le passage » pour le jeter sur la porte. Avec Henri, on reste sans réaction. Cois. Il faut appeler les gérants, baisser le rideau de fer pour travailler avec le dispositif de passe-paquet. C'est une sorte de sas de sécurité pour travailler la nuit en station-service. Le client passe sa commande et une fois qu'il a payé, on lui remet ses courses par une petite trappe ou ouverture généralement située à côté de la caisse. C'est très pratique pour ne pas être embêté le soir ou la nuit en station-service.

Un jour, j'étais venu le matin pour aider la gérante dans sa pré-comptabilité. Je saisisais des écritures comptables dans le Livre de Banque et le Livre des Achats et je pointais les relevés de banque de la société par rapport au logiciel de Total de l'époque. J'étais dans le bureau et les deux gérants, à la caisse. Un client se pointe et demande si on n'a pas retrouvé sa carte bancaire qui est restée coincée dans le distributeur automatique de carburant (DAC) la veille. La gérante lui demande son nom et lui rend effectivement son bien. Il était content et rassuré. Il les remercie de tout cœur et dit qu'il s'est inquiété et qu'il n'en a pas dormi de la nuit. Au moment de partir, il se retourne et fait : « Ben, ma voiture ? Elle est où ? » Dans son désarroi, il avait laissé les clefs dessus et bien entendu, quelqu'un est allé se promener avec, pendant quelques heures.

Cette station était très folklorique. Elle était dense, immense, avec un rythme de travail intense et soutenu. Malgré tous les tracas et les déboires au quotidien, ça reste un bon souvenir, une bonne expérience, même.

Au bout d'un an et demi que j'y travaillais, la compagnie pétrolière a commencé à déléguer la plupart de ses grandes stations-service à une société de gestion, PROSECA. Toutes les stations qui faisaient un gros débit de carburant et qui réalisaient un certain chiffre d'affaires (dont la nôtre) passaient en société de gestion. Nos gérants se sont vu proposer une autre station-service dans le nord de Toulouse. Après l'avoir visitée, ils l'ont acceptée et m'ont proposé de les suivre dans leur nouvelle société. Comme je m'entendais bien avec eux et qu'ils avaient toujours été généreux avec moi, je les ai suivis, les yeux fermés. Direction le nord toulousain, au Relais Total, avenue des États-Unis.

Quand ils ont visité ce Relais, Léon et Laurence ont beaucoup hésité avant de l'accepter. Il était bien plus petit que celui de Déodat, avec moins d'activités (pas de pain parce qu'il y avait la boulangerie juste en face, pas de presse, la boutique plus petite) et donc moins de chiffre d'affaires. Mais comme ils étaient loin de la retraite, il fallait continuer à travailler et à payer les traites de la maison qu'ils venaient d'acheter et qu'ils étaient en train de construire.

Ah, pour le quotidien, c'est sûr que ça changeait de la précédente station. Il y avait du monde, ça tournait bien pour ce que c'était. On avait les clients qui arrivaient par vagues, tous ensemble, et quelques instants plus tard, une certaine accalmie. C'était sur la nationale en provenance de Montauban et en direction de Toulouse. Ce qui fait qu'on avait beaucoup de camions poids lourds et beaucoup de clients avec la carte pétrolière. Les gérants avaient réussi à dénicher beaucoup de sociétés aux alentours comme clients en compte. Elles avaient un compte ouvert chez nous, tous leurs véhicules venaient se servir en carburant et en lavage à notre station-service et elles payaient sur facture en fin de mois. Cette technique permettait d'accroître un peu l'activité, mais rien de comparable par rapport au Relais de Déodat.

On avait le temps de remplir les rayons, de faire les devantures, les poussières, les fins de journée et la caisse en même temps. On travaillait toujours seul à cette station et on n'était jamais débordé. Même pour les livraisons, on n'avait pas besoin de doubler les équipes. Les gérants travaillaient jusqu'au vendredi soir et mes collègues et moi assurions le samedi et le dimanche. Là aussi, c'était assez cosmopolite comme employés. Il y avait un franco-marocain, un franco-ivoirien et un franco-sénégalais. Beaucoup de gens me demandent : « Comment se fait-il qu'il y ait beaucoup d'immigrés africains qui travaillent en stations-service ? » Parce que quand tu acceptes ce travail, tu fais une croix sur tes week-ends et tes jours fériés. C'est un peu ingrat parce que selon la convention collective de ta société, tu peux travailler samedi, dimanche ou jour férié sans majoration du salaire horaire. Donc certains préfèrent aisément choisir un travail plein en semaine et avoir des fins de semaine libres. Quand on a le choix, on choisit ; et quand on ne l'a pas, eh bien, on fait avec les moyens du bord. Et d'ailleurs, en faisant ce travail, j'ai pas mal de connaissances qui sont

devenues gérants de leur propre station-service, un peu partout dans le sud-est de la France. Votre fidèle serviteur lui-même a passé l'entretien pour devenir gérant de sa SARL, mais pour des raisons d'opportunités, on n'a pas été au bout de la formation.

Toujours est-il que mes gérants adorés commençaient à s'ennuyer dans leur nouvelle station-service. Ils avaient décidé de changer d'activité. Ils sont toujours dans le commerce, mais plus du tout avec les pétroliers. Ils allaient entamer une formation pour travailler dans les commerces de proximité.

Et moi, comme j'étais devenu papa, j'ai cherché un deuxième, voire troisième travail, pour bien arrondir mes fins de mois, en plus du temps partiel au Relais Total. C'était colporteur du feu quotidien gratuit *Métro* et agent d'entretien à la Samsic.

Daddy, un ami à moi, m'appelle pour me dire que si ça m'intéresse, il y a une annonce pour recruter des colporteurs. Il y avait deux quotidiens gratuits qui débarquaient à Toulouse et ils cherchaient des distributeurs. L'entretien avait lieu à Compans-Caffarelli, au centre-ville de Toulouse. Ils avaient mandaté une belle jeune femme, Lisa, qui s'occupait du recrutement et de la mise en place du dispositif. Elle posait beaucoup de questions sur ce qu'on faisait dans la vie, sur notre motivation, notre assiduité, notre conscience professionnelle, etc. Bref, je faisais partie des nombreux élus et me voilà convoqué à 6 h 45 à la station de métro Jean-Jaurès. On ne savait rien d'autre. Donc, réveil à 5 h 30, une bonne douche et je prends la voiture pour aller sur mon site. Le camion était très ponctuel, avec à bord Lisa et son chauffeur, Éric. Ils nous donnent à chacun, mon collègue Hassan et moi, un K-Way jaune et une casquette verte. De plus, on avait un parasol et une grosse barque verte avec des piles de journaux *Métro*. On avait la mission de tous les distribuer dans la joie et la bonne humeur, et ce, pendant deux heures et demie. En face de nous, on avait une jeune étudiante qui, elle, distribuait le journal *20 minutes*. Selon l'expression consacrée, on était concurrents, mais néanmoins amis. Les passagers du métro et même les passants étaient plutôt sympathiques et prenaient les quotidiens avec plaisir. Dans l'ensemble, il y avait un bon accueil général. Bien sûr, il y avait quelques récalcitrants qui disaient qu'à cause des gratuits, c'était la mort annoncée des journaux traditionnels. Nous, on faisait remonter les rares griefs contre nos quotidiens. Et Lisa nous expliquait qu'au contraire, les gens découvrent tel ou tel article dans le gratuit, et pour approfondir, ils vont acheter *Le Monde*, *Libération*, *Le Figaro*...

Je ne suis pas assez intelligent ou érudit pour trancher un tel débat. J'en laisse le soin à des gens bien plus compétents que moi et dont c'est la spécialité. Tout ce que je peux dire, c'est que plus de douze ans plus tard, il n'y a plus le gratuit *Métro* à Toulouse. Mais il y a deux journaux gratuits qui cohabitent toujours avec les autres quotidiens qu'on paie. Et que, en tant que passager des transports publics, il m'arrive de les lire le temps du trajet.

Juste pour finir sur cette fenêtre du colporteur, je ne sais pas pour quelles raisons le *Métro* ne paraît plus à Toulouse, mais déjà, à l'époque, beaucoup de gens préféraient le *20 minutes*, avec son format

court et ses articles plus concis. Cela dit, on arrivait toujours à écouler l'ensemble de nos journaux. Et je profite de cette opportunité pour remercier tous les commerçants du quartier Jean-Jaurès qui venaient nous prendre des liasses de journaux pour leurs clients. Qu'il vente, qu'il neige, qu'il pleuve ou qu'il fasse beau, on était tous là, toujours au front. Quand il pleuvait, c'était moins agréable parce que le parasol ne couvrait pas tous les journaux et c'est moins glamour de distribuer des journaux trempés.

Je commençais ainsi la journée comme colporteur et je la terminais comme agent d'entretien à la Samsic.

Quand je travaillais à la station-service Total Déodat de Séverac, j'avais fait la connaissance d'un compatriote, Moustapha. C'est grâce à lui que j'ai eu cette petite expérience dans le nettoyage industriel. À vrai dire, quand il m'a proposé de faire des piges dans ce domaine, j'ai accepté sans même savoir en quoi cela consistait. Je m'imaginais déjà en combinaison de travail avec la charlotte et le masque de travail pour aller désinfecter telle ou telle fabrique. Mais comme vous le savez tous, ce n'est pas du tout cela.

Il connaissait un des responsables de la société Samsic dont le siège régional se trouvait à Blagnac. Il s'appelait Patrick. Toujours souriant, pas très grand de taille, mais un vrai *snipper*. Il faisait blague sur blague. On avait l'impression qu'il avait toujours des contrats de mission sur lui. Notre mission consistait à nettoyer et surtout à dépoussiérer le coin cuisine du restaurant Ikea à Roques-sur-Garonne. C'était bien entendu un travail de nuit, à la fermeture du magasin et quand il n'y avait plus personne au restaurant. J'y allai à reculons, puis finalement, quand on y est, ça passe tout seul. Il faut reconnaître qu'il nous donnait du bon matériel de nettoyage. On n'avait vraiment pas besoin de forcer avec leurs produits, lingettes et balais. À la limite, le plus difficile était d'obtenir une échelle pour faire les hauteurs. La pause est arrivée très vite et on n'a même pas senti arriver l'heure de la fin de mission. Après le diagnostic du début, Patrick est venu avec une de ses collègues, Atimad, pour voir si le travail avait été bien fait. Visiblement, ça leur convenait parce que, dans la foulée, Atimad nous proposa des missions régulières sur ses sites, mais chacun de son côté. Elle était plus jeune que Patrick, plus réservée, presque timide, mais elle travaillait très vite et très bien. On s'est retrouvés à signer les feuilles de nos prochaines missions alors que les matinaux d'Ikea commençaient déjà à arriver. Elle nous donna rendez-vous chacun à une heure précise sur un site pour nous donner les clefs, les éventuels codes d'alarme et de sécurité, en somme, les dernières transmissions. C'était pour moi l'occasion de découvrir à chaque fois la petite cachette qui sert de local technique, où on range tout le matériel de nettoyage. J'avais donc en charge trois sites : le bâtiment administratif du marché d'intérêt national (MIN) à Fondeyre ; une petite imprimerie, toujours à Fondeyre ; et la Ligue de Tennis, à Balma. De mémoire, j'avais trois heures par jour pour faire tous ses sites. C'était du lundi au vendredi et on s'organisait comme on voulait, du moment

que le travail était fait. Au début, j'y allais en fin de journée, mais comme il restait du monde au boulot, on attendait pour passer l'aspirateur, pour faire moins de bruit, pour ne pas déranger, etc. Puis, pour éviter toutes ces attentes et tous ces dérangements, j'arrivais vers 19 heures sur le premier établissement et je finissais sur le coup des 22 heures. Comme le travail était fait au quotidien, les bureaux étaient toujours propres et il fallait juste passer le balai et l'aspirateur, selon, et vider les poubelles. Sauf pour la Ligue de tennis où il y avait beaucoup de terre battue sur les moquettes, et les lendemains de fête dans la société. Dans l'ensemble, ça se passait très bien. On n'avait même pas de nouvelles de nos responsables. À la fin du mois, quand on recevait le virement, on se disait « ah, on ne m'a pas oublié, je travaille encore pour eux ». Les rares nouvelles qu'on avait, c'est qu'on nous demandait de bien ranger le local technique et de mieux s'appliquer le jour où on avait rendez-vous d'évaluation avec le responsable de l'entretien de la société.

J'en ai gardé un bon souvenir, mais j'ai dû démissionner parce que je n'ai plus eu de voiture pendant un certain temps. Aujourd'hui encore, à chaque fois que je vois un match du Stade Rennais, j'y pense, parce que le sponsor officiel s'appelle S.A.M.S.I.C. Je ne sais d'ailleurs pas si c'est la même société ou s'ils ont juste le même nom.

Quelques mois plus tard, dans le cadre d'une activité de commerce de proximité, je rencontrais Atimad à nouveau. Elle m'apprit qu'elle avait créé sa propre boîte de nettoyage industriel.

Mes amis Laurence et Léon avaient quitté les pétroliers et avaient suivi une formation pour tenir un commerce de proximité, pas loin d'ailleurs de l'endroit où je faisais le colporteur pour le journal *Métro*. Je travaillais encore à la station-service, mais ils m'avaient proposé un petit temps partiel pour m'associer à cette nouvelle aventure. C'était rue de la Colombette, en plein centre de Toulouse. La plupart des distributeurs ont scindé leur activité en deux branches : celle de la grande distribution (comme Carrefour, Géant Casino ou Auchan) et celle des commerces de proximité (comme Carrefour City, Carrefour Market, Casino Shop, Petit Casino ou Simply Market). Les commerces de grande distribution sont souvent situés en périphérie de la ville, à quelques kilomètres des habitations. On y va bien souvent en voiture ou avec les transports en commun. Alors que les commerces de proximité ont pour concept d'être à moins de cinq minutes de marche de leurs potentiels clients. Ils fleurissent à tous les coins de rue et dans toutes les grandes villes.

Et c'est dans le cadre de cette expansion de commerces que mes

amis avaient hérité de la gestion d'un magasin Spar. Spar qui, dans d'autres pays, est un groupe de distribution à part entière, mais en France, c'est Casino qui a acheté la licence et c'est la raison pour laquelle on y trouve des produits de la marque du groupe. Comme en station-service, les activités principales étaient la caisse et la manutention. Mais la mise en rayon était d'une plus grande ampleur. On avait des livraisons tous les jours de la semaine, du lundi au samedi. Le magasin mesurait plus de 400 m² et il fallait le remplir tous les jours. À l'origine, ils envisageaient d'en faire une boutique à 2 000 ou 2 500 € de chiffre d'affaires (CA) quotidien. Je leur ai dit que ça devait être une estimation basse parce qu'on était en moyenne à 4 000 € de CA par jour.

En plus des deux gérants, l'équipe était composée de deux autres équipiers, Edwige (puis Sophie) et Fidel (qui comme son prénom ne l'indique pas, était Cubain d'origine). Il était d'une drôlerie, et capable d'imiter n'importe qui alors qu'il ne l'avait vu qu'une fois. C'était le chouchou de nos clientes d'un certain âge. Ah oui, si on schématise : le matin, on avait la clientèle du 3^e âge ; à midi, beaucoup d'actifs qui venaient acheter de quoi manger à la pause du midi ; et le soir, ces mêmes actifs et des étudiants qui venaient se dépanner pour préparer le repas du soir et les éventuels apéros ou soirées festives.

Léon et Laurence étaient là du matin au soir, non stop, alors que nous, les employés, on faisait des demi-journées. Tôt le matin, on commençait avec les produits frais. Il fallait d'abord vérifier les dates de péremption de tous les produits des meubles de frais. Une fois qu'on avait fini, on commençait à remplir avec la marchandise livrée le jour, en respectant la rotation des produits et la méthode « FIFO » (ce qui entre en premier devra sortir en premier). On essayait de le respecter de notre côté, tout en sachant que certains clients vont piocher derrière pour choisir les dates de vente les plus éloignées. Il fallait commencer ainsi pour que la gérante puisse passer la commande avant 10 heures. Pour les produits frais, on pouvait être livré trois voire quatre fois par semaine si la commande était passée à temps.

Une fois qu'on avait fini avec les produits frais, on se répartissait les tâches dans le magasin. Le gérant était préposé aux fruits et légumes. Il enlevait tout ce qui ne présentait pas un bel aspect à la vente et remplissait ses meubles de fruits et légumes. Il faisait de jolis bancs de fruits et légumes. La gérante faisait la caisse, le pain et les viennoiseries, alors que l'employé allait remplir les rayons et commencer à pointer et à dépoter les autres livraisons du jour. Cela pouvait être des surgelés, de l'épicerie ou des liquides, selon le jour. À

part le rayon des fruits et légumes où le titulaire habituel était Léon, tout cela se faisait à tour de rôle et de façon mécanique. Il fallait toujours quelqu'un à la caisse et une autre personne chargée de remplir constamment les rayons, d'aider ou de conseiller les clients, voire de surveiller d'éventuelles fauches. La démarque inconnue est inestimable dans ces magasins. Quand on travaille dans ces structures, il y a une masse de choses à faire, et ce, pour toute la journée. Les surgelés à faire une matinée d'hiver, même avec les gants, c'est l'horreur absolue. Les liquides (c'est-à-dire tout ce qui est eaux, sodas, certains vins, etc.) sont lourds, mais faciles à pointer et à dépoter. En revanche, toute l'épicerie est longue à faire. Surtout qu'on n'avait pas assez de profondeur dans nos étagères, ce qui fait que selon les conditionnements, il y avait beaucoup de marchandises à ranger en réserve. À chaque fois, on était deux ou trois dessus, mais ça prenait toujours des plombes avant de finir.

Je suis resté plus de cinq ans dans ce commerce où j'ai appris beaucoup de choses et où j'ai rencontré du beau monde, de tous âges, de tous milieux et de tous horizons. J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler à Saint-Aubin et grâce à cette expérience, j'ai pu exercer ce travail comme gérant associé, mais cela, je vous en parlerai ultérieurement.

Tout en étant au Spar, j'avais toujours mes week-ends à la station-service. On avait changé deux fois de gérance. Les premiers, Marouane et Siam, j'ai fait toute la durée de leur contrat. C'était une collaboration courtoise, amicale et très agréable. Puis quand ils ont fini leur bail, j'ai basculé à plein temps du côté du commerce de Léon et Laurence. Et comme j'avais été approché par la station-service des Grégoris (souvenez-vous, la première station où je suis allé déposer mon curriculum à mon arrivée à Toulouse), je suis allé les rejoindre à temps partiel en plus du Spar. J'étais désormais devenu un vrai cumulard. Et avec cette réputation, un client du Spar m'avait approché avec son syndic pour me proposer un poste de concierge dans une petite résidence du quartier. Une petite parenthèse dont je vais vous parler dans la foulée.

Monsieur et madame Vergnes étaient des clients assidus de notre magasin. Le mari, docteur à la retraite, avait longtemps vécu au Sénégal dans le cadre de son activité. Et chaque fois qu'il venait, c'était l'occasion, pour lui, d'évoquer quelques souvenirs. Quand la personne qui s'occupait de leur résidence a fait valoir ses droits à la retraite, il est venu me voir pour me demander si le poste m'intéressait pour arrondir mes fins de mois. Naturellement, j'ai répondu favorablement à sa requête. Ça s'est fait en peu de temps, vu que sa femme et lui, à eux deux, étaient presque majoritaires au sein de leur syndic de copropriété. En moins de deux mois, je me retrouvai alors chez eux, à quelques encablures de notre épicerie, en train de signer mon contrat avec les représentants du syndic. Ils me présentèrent la résidence et le travail qu'il y avait à faire.

C'est une belle résidence, bien chouette, toute petite au beau milieu de la rue d'Aubuisson à Toulouse. Il y avait quatre étages et les occupants étaient tous polis et courtois. Au premier, il y avait un couple de propriétaires d'une quarantaine d'années, assez bon chic bon genre, BCBG. Au deuxième étage, mes amis Vergnes. Le troisième étage était habité par des ingénieurs qui travaillaient tous à Airbus. Et enfin, le quatrième était loué à des étudiants et à deux artisans. Ils avaient tous en commun d'habiter dans cette résidence, bien sûr, mais de m'avoir déjà vu et côtoyé à l'épicerie.

Le travail en lui-même n'était pas difficile. Il fallait, trois fois par semaine, avant les passages des éboueurs, sortir les poubelles la veille et les rentrer le lendemain matin. Ce qui était bien, c'est qu'on avait une totale liberté dans l'organisation des tâches à accomplir. Tout ce qui importait au syndic, c'était que le travail soit fait. Le docteur me disait : « Quand j'étais en activité, j'ai eu à diriger de grosses équipes. Je ne te mets pas la pression, mais je sais évaluer quand un travail est fait ou pas ».

Je n'avais pas de contraintes horaires à proprement parler, d'autant plus qu'il savait que j'avais d'autres obligations par ailleurs. Je passais à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit pour nettoyer la cage d'escalier, balayer la cour, faire les poussières, changer des ampoules, sortir ou rentrer les poubelles, etc. J'avais un forfait hebdomadaire de cinq heures et à moi de me débrouiller pour faire ce

qu'il y avait à faire.

Tous ces boulots, toutes ces tâches, j'ai pris un vrai plaisir à les faire. Ce ne sont peut-être pas des jobs de rêve, ils ne sont même pas « gratifiants » aux yeux de certains, mais ils m'ont permis de vivre de façon apaisée, de payer mes factures au quotidien, voire de faire quelques économies.

Vu que j'avais une certaine expérience dans le commerce et un peu d'économies, j'avais décidé de donner une nouvelle orientation à ma carrière. L'été et les vacances approchaient à grands pas et j'annonçai à mes trois employeurs que je ne comptais pas reprendre le travail après les vacances parce que je comptais passer la formation pour devenir gérant de station-service.

Chez les Vergnes, ils eurent l'air triste d'apprendre mon départ, mais ils étaient rassurés parce que ma collègue de l'épicerie Angélique allait reprendre le flambeau. À l'épicerie, on commença à former une cliente habituelle qui avait laissé son curriculum vitae et qui était intéressée par le poste. À la station des Grégoris, l'activité avait ralenti à cause des travaux de la ligne du tramway. Et comme ils allaient bientôt partir à la retraite, ils prirent l'option de ne pas me remplacer et de fermer plus tôt le soir.

C'était bien ! Bien de tout quitter, de tout quitter proprement. Et de faire un petit break avec la famille et les amis à Yoff.

Avant le départ en vacances, j'ai pu obtenir un rendez-vous à une session de formation des gérants. La session a eu lieu dans une salle de réunion, dans un grand hôtel à Aix-en-Provence. Il y avait une formation à Blagnac, dans la région toulousaine, mais compte tenu du voyage et de mes disponibilités, c'est celle d'Aix qui me convenait le mieux. Je pris alors la voiture en direction de l'Est de la France pour assister à un entretien préalable à la formation de gérant de station-service. J'avais rendez-vous à 9 heures, et comme il y avait plus de trois heures et demie de route, je partis de Toulouse à 4 h 45, pour ne pas être retardé par d'éventuels embouteillages. Une fois arrivé, nous fûmes accueillis par le directeur régional des ressources humaines de Total. Après une petite collation avec cinq autres candidats, il commença sa conférence. D'abord, il nous présenta la compagnie et tout son réseau de distribution. Ensuite, il nous parla du métier de gérant de station-service, de sa gestion au quotidien, du financement qu'on devait apporter et de comment la compagnie pétrolière, elle, pouvait nous aider à financer. C'était assez clair, précis et conforme à ce à quoi je m'attendais. La seule chose qui me

dérangeait était la recommandation d'avoir un fournisseur de marchandises, un assureur et un comptable, agréés par la compagnie. On a toujours ce petit inconvénient d'apporter son capital social, de créer sa petite SARL, mais de devoir choisir sur une liste fermée, ses futurs partenaires. Mais à ce qu'il paraît, c'est mieux vu et on est mieux couvert par la compagnie en cas de déficit. Cela leur facilitait aussi les choses d'avoir les mêmes techniques et les mêmes méthodes pour pouvoir diagnostiquer toutes ces sociétés anonymes à responsabilité limitée. La donne était claire, nette et précise. On avait d'ores et déjà le choix, soit d'accepter et de continuer, soit de dire que cela ne nous convenait pas et de mettre un terme à cette réunion.

Après ce brillant développement, ce fut déjà l'heure du déjeuner. La suite du programme était un petit test écrit sur des données de gestion pour tous ceux qui avaient décidé de rester, c'est-à-dire tout le monde. Et le bouquet final serait l'entretien personnel, le tête-à-tête avec le directeur des ressources humaines. Le test était relativement abordable. Il fallait juste faire attention à ne pas se tromper sur de longues suites de calculs. Mais il n'y avait pas de piège. Les devoirs étaient corrigés dans la foulée de l'examen et au final, il restait trois candidats, dont votre fidèle serviteur. L'entretien personnel aussi s'était bien déroulé. On avait longuement discuté de mon expérience dans ce métier, de la méthode de financement, de ma mobilité, de la suite de la procédure en cas de réponse favorable. À la fin de l'entretien, on me demanda de laisser les coordonnées de mon conseiller bancaire, d'un de mes anciens employeurs et des personnes de mon choix. C'était pour mener une enquête sur ma personne et ma probité. C'était déjà l'heure de rentrer à Toulouse. Ils m'avaient dit que j'aurais des nouvelles trois à six semaines plus tard, qui me parurent une éternité. En effet, j'étais revenu de vacances et en attendant, j'avais repris du service. Toujours en station-service et toujours cumulard. Une en rase campagne, à Fonsorbes, et l'autre à l'entrée de Colomiers.

Au retour de vacances et en attendant d'avoir des nouvelles des ressources humaines de Total, je repris du service en station. Toute la semaine au Relais Total de Colomiers et ce, par le biais du chef de secteur que j'avais connu dans mes précédentes expériences professionnelles. Je l'avais contacté pour lui dire que je cherchais un job de caissier en attendant d'avoir des nouvelles du groupe ; et comme il chapeautait beaucoup de stations-service dans le cadre d'une société de gestion, il m'a très vite appelé pour me proposer un poste à Colomiers. Je suis donc allé remplir les formalités administratives avec la manager, Christelle, et son adjointe, Gigi. Cette station était très cosmopolite. En plus du management bicéphale, il y avait un Sénégalais d'origine en ma personne ; mon binôme algérien, Mourad ; un collègue d'origine guinéenne, Bouya ; Audrey, une jeune fille d'origine portugaise ; Nadia, qui était originaire du Maroc et Isabelle qui faisait partie du « corps traditionnel français ». Il fallait tout ce beau monde pour faire fonctionner la station au quotidien, sept jours sur sept et pendant toute l'année. C'était l'époque où la plupart des stations-service à gros débit et gros chiffre d'affaires étaient confiées non pas à des gérants de SARL, mais à des managers, par l'intermédiaire d'une société de gestion, Proseca. Vers la fin de l'année 2011, le groupe pétrolier décida d'arrêter sa collaboration avec cette société de gestion et de confier ces stations à nouveau à des gérants. Il les proposait en priorité aux managers en place, mais ces derniers ne se bousculaient pas pour les prendre. En gros, il fallait faire le même travail que Proseca, avec moins de personnel et davantage de rentabilité. En quinze ans d'expérience, c'est la seule station-service où j'ai vu des mouvements de débrayage. Managers et employés bouclaient l'entrée de la piste et distribuaient des tracts pendant une heure ou deux sous les yeux ébahis d'un représentant régional de Total. Hélas, cela ne faisait que repousser l'échéance. La décision était prise et entérinée au haut niveau et il n'y avait pas grand-chose à faire pour revenir sur ce dispositif.

Je suis finalement resté trois mois dans cette société. Entre-temps, j'ai eu une réponse favorable du responsable des ressources humaines. Mais comme je n'étais pas mobile, je voulais rester dans la région à tout prix, il fallait attendre qu'il y ait une station de libre. J'ai donc continué à travailler toute la semaine à Colomiers et le week-end à Fonsorbes, chez les Pereira.

Madame et monsieur Pereira étaient des collègues et amis des Grégoris, chez qui je travaillais. Quand ces derniers ont pris leur retraite de façon anticipée, à cause des travaux du tramway, madame Pereira m'a sollicité pour faire les week-ends à sa station. C'était une station-service située en rase campagne, juste à l'entrée de Fonsorbes, en venant de Toulouse. Elle était plus petite en taille et en débit de carburant. Mais elle était équipée d'un portique de lavage et d'un lavage par jets qui fonctionnaient à merveille. Dès qu'il faisait beau, c'était la garantie d'une fin de semaine intense en activité et en chiffre. On tournait pas mal en boutique et en lavage. La boutique était bien rangée et bien remplie. Il y avait de tout pour dépanner, les soirs et week-ends. Du frais, des surgelés, de l'épicerie, de la boisson, le quotidien régional et son fameux *TV Magazine* du dimanche ainsi que des bouteilles de gaz, du charbon de bois ou encore du pain et des viennoiseries. Madame Pereira s'occupait de toute la partie gestion. Elle tenait les comptes, réglait les factures, relançait les impayés, passait les commandes pour bien remplir la boutique. En somme, elle faisait toute la partie gestion, comptabilité et administration. Son mari, lui, était surtout responsable du garage. Ah oui, cette station était aussi équipée d'un atelier mécanique. Ce qui permettait de gonfler le chiffre, à bloc. Toutes les stations-service devraient avoir un atelier mécanique pour être toujours bénéficiaires. Ça allait de la petite réparation de roue crevée à de gros travaux de courroie de distribution et autres. Ils étaient trois, au garage : José, Bernard et le gérant. Et comme c'était l'un des rares ateliers du coin, le cahier de commandes était souvent complet. C'était l'occasion de voir qu'en mécanique, la moindre réparation coûte très cher et comme on n'a pas le choix et qu'on n'y connaît pas grand-chose, on cède ou on renonce à la voiture.

Les Pereira étaient de bonnes personnes, humaines et de grande générosité. Chaque été, ils allaient en Espagne voir leurs familles. Et au retour, ils mettaient un point d'honneur à acheter un cadeau ou un souvenir à chacun de leurs employés. Il y avait Marie et Farida en semaine, Youssouf et moi le week-end et les deux mécaniciens. *Idem*, pour chaque Noël, on avait chacun son petit paquetage de cadeaux au coin du sapin de son bureau. Cela faisait des années qu'ils étaient dans cette activité et étaient devenus propriétaires de leur station-service. Elle était petite, mais propre et bien entretenue. Quand il y avait moins d'activité au garage, on voyait monsieur Pereira qui achetait un peu de peinture et se mettait à rafraîchir les murs. Un vrai stakhanoviste.

Ils faisaient partie de la liste des témoins que j'avais fournie au DRH de Total. Ce dernier tardait à me trouver un point de chute pour

commencer ma formation de gérant pendant trois semaines à Paris et trois autres chez un gérant tuteur en Midi-Pyrénées. Et ayant postulé sans conviction pour devenir gérant d'un commerce de proximité, je me retrouvai convoqué en moins de deux semaines à un entretien préalable et à une formation chez Distribution Casino France.

Cette fois, c'est une nouvelle aventure qui commençait. Avec ma femme, nous étions convenus de présenter une candidature pour devenir couple de gérants d'un commerce de proximité. On se retrouva ainsi convoqués à un entretien préalable d'embauche à Eurocentre, dans la commune de Castelnau-d'Estrétefonds. Madame n'avait pas pu venir ce jour-là à cause d'un rendez-vous chez l'orthodontiste. J'étais donc seul à m'y rendre. Quand j'arrivai sur place, il y avait trois couples également candidats. Le responsable des ressources humaines, Alexandre, nous avait réservé un accueil convivial avec, en prime, une petite collation. Puis, il nous invita à entrer dans la grande salle de réunion où se tenait l'entretien. On était tous assis autour de la grande table et il commença la discussion. À tour de rôle, on devait se présenter chacun, raconter son cursus, son expérience professionnelle, le pourquoi on était là et comment on avait eu connaissance de ses offres d'emploi. Une fois que le tour de table fut terminé, il se présenta lui aussi, nous dit comment il était arrivé dans le groupe de distribution Casino. Dans la foulée, il nous fit l'historique de la société et de ses membres fondateurs. J'avais dû dire que j'aimais le football dans ma présentation, parce qu'il me dit tout de suite que je connaissais le nom du fondateur du groupe. C'était bien entendu Geoffroy Guichard, nom que porte le mythique stade de Saint-Étienne.

Il déroula sa présentation, nous expliqua les subtilités entre la branche grande distribution et la branche des commerces de proximité. Ils sont dans le même groupe, ont les mêmes produits, mais ce n'est ni la même administration, ni la même façon d'exercer leur activité. Il insista beaucoup sur la notion de service, la plus-value que doit avoir un « Petit Casino » par rapport à un « Géant Casino ». Par la suite, il nous présenta le concept des commerces de proximité. En gros, on te donne un fonds de commerce et tu dois gérer tous les flux qui l'affectent. En cas de boni d'inventaire, le groupe te fait un chèque, en revanche, en cas de mali, c'est à toi de faire le chèque. C'est le concept auquel on adhère ou pas. À prendre ou à laisser. On avait quinze jours de réflexion. Il finit ainsi sa présentation en nous disant que s'il nous téléphonait dans ce délai, c'était bon signe pour faire la formation, mais s'il nous envoyait un courrier, c'est que notre candidature n'avait pas retenu son attention. C'était l'heure de la pause et ensuite, il ferait des entretiens couple par couple. Ce à quoi je

n'eus pas droit, vu que mon épouse était chez l'orthodontiste. Il nous fixa alors un nouveau rendez-vous très vite, cette fois avec les deux protagonistes.

Cette fois, on avait rendez-vous à Toulouse même, dans le lieu de formation des gérants. C'était un grand magasin, bien cossu et bien tenu par un couple de gérants formateurs. Ces derniers nous avaient prêté leur bureau pour poursuivre l'entretien. Ce fut une discussion cordiale et il refit brièvement sa présentation du concept devant madame. Il demanda si cela nous convenait toujours. Notre profil l'intéressait et si on voulait, il y avait une formation qui commençait une dizaine de jours plus tard. On eut la réponse, non pas au téléphone, mais de vive voix, juste à la fin de l'entretien. Il nous félicita pour cette première étape et nous présenta à monsieur et madame L., nos deux gérants formateurs. C'était presque la fin de semaine, on avait rendez-vous au même endroit le lundi en huit pour une formation de quinze jours.

L'air de rien, ça faisait un peu de chamboulement dans notre vie. Il a fallu très vite trouver quelqu'un qui puisse aller chercher le gamin à l'école et nous le garder jusqu'au soir. La formation était courte, mais intense. C'était du lundi au vendredi, de 8 heures à midi et de 14 heures à 20 h 30. On avait le temps de l'amener au CLAÉ le matin, mais le soir, c'est une copine qui allait nous le chercher. Quand on rentrait tous les deux le soir vers 21 heures, c'était presque l'heure pour lui d'aller se coucher. J'avais également informé mes gérants de stations-service (Colomiers et Fonsorbes) que j'étais en instance de départ. On a donc remis, tous les deux, nos démissions dans nos précédents boulots pour une nouvelle aventure au sein du groupe Casino.

Le magasin était situé allée de Barcelone, à quelques encablures entre l'université Arsenal et la cité administrative. Le premier lundi de la formation, on était convoqués à 10 heures. C'était pour permettre aux gérants de faire leur mise en place, d'ouvrir le magasin et de bien avancer sur les livraisons reçues tôt le matin. À l'heure pile, on était tous là : monsieur Alexandre, les deux gérants formateurs, nous, bien évidemment, et un couple de jeunes Catalans, Damien et Lætitia. Comme ils venaient de Perpignan, ils étaient logés dans un appartement que louait la société. Les présentations étant faites par monsieur Alexandre, les gérants prirent le relais. Ils nous fournirent, à chacun des couples, deux chemises et deux blouses de travail. Ils nous firent faire le tour de la propriété. L'ensemble des rayons du magasin, les réserves où on stockait la marchandise, les chambres froides, les locaux des poubelles, les sanitaires, le bureau qu'on allait partager avec eux. D'entrée de jeu, des règles claires, nettes et précises furent posées. Madame L. nous dit : « Ici, c'est notre magasin. On vous y invite à faire une formation théorique et pratique, mais vous obéissez à nos règles et à notre règlement. Si le stage se passe bien et que vous avez votre boutique, là, vous y ferez ce que vous voulez. Et pour commencer, où qu'on soit dans le magasin, quand un client dit bonjour, on doit tous répondre. » Mise au point ne pouvait être plus précise.

Ensuite, on rentra dans le vif du sujet ! On passa tous au bureau pour commencer un cours théorique. Ça allait de l'organigramme de la direction, les tenues de compte d'exploitation, les fiches de caisse, les

versements par mandat-compte à la poste, aux relations avec les fournisseurs agréés par le groupe, les réclamations, les bons d'avoir marchandises et emballages, les déclarations des ventes, etc. C'était tout un tas de procédés et de processus qu'il nous fallait connaître et maîtriser rapidement. Heureusement qu'ils étaient pédagogues et qu'ils allaient à un rythme qui permettait de revenir sur telle ou telle partie du cours. Ces cours étaient dispensés alternativement par l'un ou l'autre des gérants. Et quand ils sentaient qu'on commençait à se perdre, on passait à la pratique. On remplissait les rayons ou on pointait les livraisons, on contrôlait le prix de vente par rapport au prix de débit, la qualité du produit et de l'emballage. Dès le deuxième jour, le gérant nous laissa passer les commandes de fruits et légumes. Ah oui, chaque matin, les femmes s'occupaient des rayons de produits frais et les hommes étaient préposés aux fruits et légumes. Pour moi qui n'aime pas les légumes, c'était une épreuve. J'étais d'ailleurs surpris de cette répartition des tâches, mais le gérant m'avait expliqué qu'on soulevait beaucoup de poids pour faire les fruits et légumes et qu'il fallait épargner la gent féminine. Bref, cela nous faisait des journées assez chargées, mais dans une bonne ambiance, ça passait vite. Nous voilà déjà à la fin de la première semaine et le premier débriefing avec monsieur Alexandre et les formateurs. D'abord les Catalans, ensuite nous. Jusqu'ici, on naviguait à vue, sans savoir si on travaillait bien ou pas. Et à la sortie, c'était bien. On avait presque des félicitations et il fallait juste continuer ainsi la deuxième semaine et le tour serait joué. Pourtant, on n'avait pas fait des choses exceptionnelles, j'avais même l'impression d'être perdu dans les méandres, quelquefois, mais bon !

La deuxième semaine passa encore plus vite, d'autant plus qu'on avait été rejoints par deux nouveaux couples. On travailla alors par binôme de couples, aussi bien pour la théorie que pour la pratique. Et comme notre binôme avait bien avancé, on nous avait dispensés de venir le mercredi après-midi. Sachant que jeudi matin, c'était la visite médicale dans un centre tout près du magasin et le vendredi matin, un examen écrit sur tout ce qui avait été abordé durant le stage. Au final, on a tous réussi le stage et dès l'annonce des résultats, monsieur Alexandre nous dit qu'un directeur commercial nous attendait pour aller visiter un magasin. Ça allait vite, trop vite, et on n'avait même pas le temps de savourer.

Nous voilà donc partis dans le sud de Toulouse pour rejoindre le directeur, Guillaume. Une fois que nous fûmes arrivés, il nous présenta ses félicitations et direction la rue Vestrepain. On ne connaissait pas le magasin, ni le nom de la rue, mais quand on arriva, je connaissais effectivement le quartier Bagatelle. Il nous présenta les gérants

intérimaires qui étaient en place et on commença la visite. Le magasin était très grand, pas du tout rempli et la réserve assez insalubre. Les gérants nous dirent qu'ils vendaient beaucoup de pain et de presse, mais pour le reste, ce n'était pas ça. Le directeur commercial nous rassura en disant qu'il y aurait quelques aménagements et une nouvelle réimplantation du magasin. Il nous laissait quelques jours de réflexion et on lui donnerait notre réponse plus tard.

L'après-midi même, on est allés remercier les gérants pour l'ensemble de la formation. Quand ils ont su quel magasin on nous proposait, ils nous ont dit : « si vous ne le sentez pas, dites non. Vous avez le droit de refuser deux magasins et ils en ont d'autres qui sont mieux. Si vous prenez ce magasin, ça va vous dégoûter de ce métier d'entrée de jeu. Vous méritez mieux que ça ».

Oui, monsieur Alexandre nous l'avait bien dit à la formation, on pouvait en refuser deux, mais au troisième refus, on se serrait la main et chacun allait de son côté. Notre décision fut donc prise, d'autant plus qu'on le trouvait très insalubre. Et elle fut transmise au directeur commercial au motif qu'on n'aimait ni la réputation, ni l'endroit, ni l'état d'insalubrité de cette boutique.

Il en prit acte et nous fixa un autre rendez-vous deux jours plus tard, à la rue du Férétra, quelque part entre les quartiers Empalot et Saint-Michel.

À vrai dire, j'étais déjà passé deux ou trois fois dans cette rue, mais sans avoir aucun souvenir de ce magasin. Le rendez-vous était fixé en début d'après-midi, à 15 heures. On arriva et à peine on se gara devant le magasin que le directeur, Guillaume, nous ouvrit la porte de la boutique. Elle était beaucoup plus petite que celle de notre première visite et il y avait davantage de marchandises. Ça se voyait qu'on venait de faire le ménage dans le magasin et de passer le jet d'eau sur le chemin menant de la boutique à la réserve. C'était un peu plus propre, mais on ne sait pour quelle raison, il y avait des mouches, mais alors plein de grosses mouches dans le commerce. Le magasin et la réserve étaient beaucoup plus salubres et bien mieux rangés que ceux de la rue Vestrepain. Alors qu'on pensait avoir fini la visite, il nous demanda de prendre l'escalier de la cour pour visiter le logement de fonction. C'est un des avantages du contrat des gérants de proximité, c'est qu'on te met à disposition un logement de fonction, en général à moins de cinq minutes du magasin. Et pour celui-ci, le logement était juste au-dessus. La boutique nous plaisait, mais on hésitait à cause des mouches. Puis, avec l'appartement juste au-dessus du boulot, on se dit qu'on allait le prendre. D'abord parce que ça nous convenait un peu, ensuite parce qu'on ne voulait pas passer pour des gens difficiles qui ont toujours quelque chose à redire. On avait quasiment donné notre accord de principe, le temps de prendre conseil auprès d'autres gérants et connaissances. Ça leur convenait bien, parce que les gérants intérimaires en place finissaient leur mission le week-end suivant pour en commencer une nouvelle dans un autre Petit Casino. On était mercredi, le magasin était censé être fermé le samedi suivant pour inventaire de départ pour Robert et sa femme et inventaire initial pour nous, si on confirmait notre accord. Le lendemain, on confirma notre décision au directeur commercial. Il nous donna les clefs de l'appartement parce qu'on avait acheté de la peinture pour rafraîchir les murs avant d'emménager. On avait un gros week-end pour faire la peinture et apporter le plus de bagages et de matériel possible de notre ancien appartement. Aujourd'hui encore, je me demande comment on a fait pour y arriver.

Le samedi matin à 8 h 30, comme prévu, ce fut le jour de l'inventaire. Étaient présents ma femme et moi, les époux Robert et le manager de Casino, Johan. Pour nous, c'était une première, mais Johan et Robert avaient une bonne expérience en la matière. Les

Robert avaient précompté le magasin la veille avec des Post-it sur tous les produits. On vérifia si le chiffre inscrit sur la petite feuille correspondait à la quantité réelle en place. Ensuite, le manager rentra tout dans son flasher et à la fin, il imprima tout le stock chiffré en trois exemplaires signés par les trois parties, chacun le sien. À midi, l'inventaire était terminé, les serrures des portes changées et l'ouverture du magasin prévue pour le mardi matin. Pourquoi pas lundi ? Parce qu'on était censés être encore en formation pendant quinze jours et il fallait que le manager soit présent avec nous pour suivre nos premiers pas et s'assurer du bon fonctionnement. Mais hélas, ce lundi, il avait un autre inventaire à faire et ne pouvait donc pas être avec nous. Du coup, on a eu un jour de plus pour continuer à déménager de notre ancien logement. Et franchement, ça nous a permis de bien avancer.

Nous voilà donc ce mardi matin à 7 h 30 ; le temps que ma femme amène le gamin à l'école, je faisais l'ouverture en attendant l'arrivée de Johan. La presse était déjà arrivée et le boulanger attendait devant la porte pour nous livrer le pain et les viennoiseries. Il y a certains magasins qui sont équipés d'un four et qui font leur pain précuit et surgelé eux-mêmes, alors que pour d'autres, il y a un boulanger agréé par le groupe de distribution qui offre ses services. C'est ce qu'on appelait les « achats au comptant ». Ils sont payés sur présentation de la facture par le gérant qui, à son tour, déclare cette facture à l'employeur sur sa feuille de caisse. Bref, ce boulanger faisait du bon pain et les meilleures chocolatinas de Toulouse. Le temps de mettre le pain sous poche, de le ranger à son emplacement et d'encaisser quelques clients, le manager était arrivé. Avec un grand sourire, il me fit : « Même pas peur ? »

Après avoir pris un petit café, il nous montra comment pointer les livraisons de la presse et traiter les retours. Dans le cadre de la diversification, dès qu'il n'y a pas de bureau de presse dans un quartier, c'est le commerce de proximité, en collaboration avec la SAD (société d'agence et de diffusion), qui s'en occupe. On avait un bar-tabac-PMU juste en face, ce qui fait qu'on vendait beaucoup de presse hippique, tous les jours. Le lundi, c'était le jour des magazines de télévision. Dans ma grande naïveté, je croyais qu'avec le développement d'internet et des téléphones de haute technologie, plus personne n'achetait ces hebdomadaires. Eh non, tout le monde n'est pas abonné au blog de Morandini et tout le monde n'écoute pas les émissions médias au quotidien. Mais on m'expliqua qu'en plus des programmes de télévision, il y avait les jeux (mots croisés, fléchés, sudoku...), les horoscopes, les conseils santé, beauté et forme, etc. Le mercredi, c'était le jour du *Canard*, de *Détectives* (magazine des faits divers) et de l'étonnant hebdomadaire people *Ici Paris*. Cet hebdomadaire et *France Dimanche* qui paraît le vendredi font un carton sur la cible publicitaire préférée des annonceurs. Mais comme, à Toulouse, on n'est pas chauvin du tout, ce qui fonctionne par-dessus tout, c'est *La Dépêche du Midi* de notre cher Jean-Michel Baylet. Maintenant qu'on avait fini de mettre en place la presse, madame faisait la caisse et, avec Johan, on essaya de faire de jolis bancs de fruits et légumes. Ce qui était dommage, c'est qu'on n'avait pas encore reçu notre première livraison de frais et de fruits et légumes. À la

formation, on nous avait dit de bien soigner les meubles de fruits et légumes qui sont la vitrine même du magasin. Quand le client arrive et qu'il voit une tomate pourrie, des légumes pas soignés ou n'ayant pas un bel aspect, il n'est pas motivé pour faire le tour de l'épicerie et acheter. Avec ce qu'il nous restait de fruits et légumes, on fit tant bien que mal un beau meuble. La matinée passa vite. À peine on finissait ce rayon qu'il fallut réceptionner la livraison des surgelés. Et comme on n'avait pas de chambre froide négative dans la réserve, il fallut tout pointer et ranger dans les meubles de surgelés dans la demi-heure. Et le manager Johan veillait à ce qu'on fasse tout en temps et en heure, conformément à la réglementation. Une fois qu'on eut fini avec les surgelés, c'était presque la fin de la matinée. Il était temps de passer la commande de l'épicerie et des liquides. Il était déjà 13 heures, l'heure de la pause.

Quand on est arrivés, le commerce était fermé le mercredi et samedi après-midi ainsi que toute la journée du dimanche. Le groupe Casino nous recommandait de faire selon les us et coutumes des commerces du quartier. Sachant qu'on était commissionnés à 6 % du chiffre d'affaires – plus tu ouvres, plus tu fais du chiffre et plus tu es commissionné. Partant de ce principe, nous sommes convenus d'ouvrir du lundi au samedi, de 7 h 30 à 13 heures et de 15 heures à 19 h 30 ; et le dimanche matin de 9 heures à 13 heures (puisque le buraliste d'en face est ouvert). Cela amplifiait largement les plages horaires d'ouverture par rapport à la précédente gérance.

À 15 heures, à la réouverture, c'était un peu calme. On en profita pour faire du rangement, remplir un peu plus les rayons et rafraîchir les fruits et légumes. Le manager arriva un peu plus tard pour vérifier si on avait bien passé et validé notre commande d'épicerie. Il nous confirma que la commande était bien passée et validée. Il était même surpris qu'on ait pensé à commander l'économat (c'est l'équivalent des consommables en comptabilité), des produits dont on avait besoin pour l'entretien et le bon fonctionnement du magasin. Ça va des sacs pour le pain et les viennoiseries aux produits de nettoyage de la boutique, en passant par les poches de caisse pour les courses, les sacs de fruits et légumes, ainsi que les poches pour vider les poubelles du commerce.

L'après-midi était très calme en fréquentation jusqu'à la sortie des écoles. Et entre 17 h 30 et 19 heures, c'était le rush. On avait tous les parents qui sortaient du boulot et de l'école avec les enfants. Ils achetaient les goûters du jour ou du lendemain et faisaient quelques courses d'appoint pour accompagner le repas du soir. Pour faire une représentation de la fréquentation du magasin, on avait dès

l'ouverture des clients qui venaient pour le pain, les viennoiseries et la presse. De 9 h 30 à 11 h 30, c'était plutôt le troisième âge. Vers midi, on avait beaucoup de travailleurs du quartier qui ne rentraient pas et qui déjeunaient au boulot. En ouverture de l'après-midi, c'était la plupart du temps une clientèle de passage, qui achetait de l'eau ou une autre boisson pour se rafraîchir, de la presse, etc. En fin de journée, on avait les parents d'élèves qui sortaient de l'école et du boulot, certains étudiants qui venaient se dépanner en courses et préparer une éventuelle soirée ou un petit apéro dinatoire.

Pour notre première journée, on a eu du monde jusqu'à 18 h 30 à peu près, puis plus personne. C'était l'heure à laquelle le commerce fermait avant notre arrivée et il a fallu quelque temps pour que tout le monde se fasse à l'idée qu'on était ouverts plus longtemps. Tout comme l'ouverture du dimanche matin. On a fait un premier dimanche « très encourageant », c'était le terme du manager. Puis, on a galéré, voire baissé pendant quatre à cinq semaines où on aurait vraiment mieux fait de rester au lit. Et enfin, on ne sait pour quelle raison, une progression fulgurante et régulière de nos ventes du dimanche. Le bouche-à-oreille sans doute, et le fait de savoir qu'en venant, on était sûr d'avoir le pain, la presse régionale et son *Fémina* et *TV Magazine* du dimanche ainsi que l'ensemble de la presse, surtout sportive et hippique.

Ça y est, la première journée était passée. On avait une sorte de mélange d'excitation et d'appréhension avant nos débuts, et finalement, c'était passé comme une lettre à la poste. On était bons pour le service et pour la reprise le lendemain.

La semaine aussi passa très vite au rythme des commandes et des livraisons, des ouvertures et des fermetures et des présentations avec les commerçants et habitants du quartier. Le lendemain matin, on recevait enfin notre livraison de fruits et légumes. Le manager nous montra comment faire de beaux étalages. On avait à gauche le meuble de fruits et à droite, celui des légumes. Il fallait mettre du volume, jouer avec les couleurs et rassembler selon des catégories ou des familles de produits comme les agrumes, les herbes et aromates, par exemple. Ce qu'il fallait surtout, c'était mettre des prix moins élevés parce qu'on avait, à quelques mètres de chez nous, la concurrence du LIDL. Le groupe, par le biais des managers, nous appelait chaque jeudi pour proposer des promotions sur les fruits et légumes. Le problème, c'est qu'ils avaient une vision globale de toutes les supérettes, sans tenir compte de la spécificité ou de l'emplacement du commerce. Les fruits et légumes, (ainsi que les viandes et la marée) nous sont facturés moins cher que le prix de vente, mais toutes les pertes sur ces

marchandises sont à la charge des gérants. Il fallait bien tenir un compte d'exploitation pour chacune de ces denrées. On y répertoriait le montant des livraisons, la freinte (c'est-à-dire le prix de vente – le prix de débit) et le montant des ventes. Compte tenu du volume de travail qu'il y avait à faire, on a très vite été débordés et on n'a jamais pu faire un suivi quotidien et régulier de ces comptes d'exploitation. À chaque veille d'inventaire, on passait la nuit à les mettre à jour avec les bordereaux de livraison et les tickets volants de déchets qu'on n'avait pas perdus. C'était un choix de négligence, de faire en priorité la caisse, de remplir le magasin, de faire les transmissions de vente et de faire des mandats postaux en guise de versements d'espèces. Sans compter le fait qu'on allait faire des livraisons de courses à domicile, sur le temps de pause.

Au bout d'un mois, on a eu la visite du directeur commercial, Guillaume, et de notre manager parce qu'on avait réalisé plus du double du chiffre d'affaires qui était fait précédemment. En revanche, notre résultat d'inventaire n'était déjà pas bon. En gros, on nous trouvait très bons commerçants, mais il fallait être beaucoup plus rigoureux comme gestionnaires. Avec le recul, je me dis qu'on aurait dû en tirer les conséquences et changer de métier. Parce que tout le temps qu'on y était, on n'a eu qu'un boni d'inventaire et on a passé notre temps à travailler pour payer nos malis d'inventaire.

On en avait fait un vrai commerce de proximité, avec de nombreux clients fidèles, gentils, bienveillants avec nous. Une épicerie à l'ancienne comme aimait dire mon Creusois préféré, Christophe. Avec plus des trois quarts des clients, on se tutoyait et on s'appelait par nos prénoms. Quand mon « Téfécé » chéri avait le malheur de perdre un match, j'en prenais pour mon grade. Je me faisais chambrer toute la semaine, et même par ceux qui n'aimaient pas le football vu que Toulouse est plus une ville de rugby. En toute modestie, je pense pouvoir dire que les gens prenaient plaisir à venir dans notre site et on faisait tout ce qu'on pouvait, voire au-delà, pour leur exprimer notre gratitude. Ce n'est pas neutre de passer de 18 000 € de chiffre à plus de 43 000 € en moyenne. On l'a même poussé jusqu'à plus de 50 000 €, notre record en mai 2013. Tout cela a été réalisé sans aucun employé, sans agent de sécurité et sans vidéosurveillance adaptée. En plus des livraisons à la pause de 13 heures, on livrait le soir, à la fermeture. En temps normal, l'ouverture était planifiée jusqu'à 19 h 30, mais on prolongeait souvent jusqu'à 20 heures et plus. Bien entendu, si des livraisons étaient planifiées le soir, on essayait de fermer à l'heure précise indiquée. Parce qu'une fois qu'on avait fermé le magasin, il y avait encore à balayer et nettoyer le sol, sortir les périmés du lendemain (en produits frais surtout), préparer les

emballages pour les rendre au chauffeur poids lourd, faire le fonds de caisse et la fin de journée, etc. On n'était même pas arrivé chez soi qu'on pensait déjà à la livraison du matin. Surtout le mercredi soir, j'appréhendais la journée du jeudi. C'étaient « les jeudis de l'angoisse ».

Les lundis, mercredis et vendredis matin, les produits frais et les fruits et légumes nous étaient livrés dans un sas de sécurité, dispositif qui permet de récupérer et de réceptionner la marchandise quand on veut, surtout avant l'ouverture du commerce, compte tenu de sa petite superficie. Alors que le jeudi, on nous livrait en présence l'épicerie et les liquides. Autant pour les frais, on pouvait réceptionner, ranger en magasin et passer sa prochaine commande en une heure ou deux, autant pour les livraisons du jeudi, c'était long à faire. Plus on en faisait, moins on avait l'impression d'avancer. Avec le chauffeur, on se donnait rendez-vous à 4 h 30 du matin. Ainsi, dès qu'il avait fini de livrer, je commençais à dépoter la marchandise pour commencer à mettre en rayon avant ouverture. C'était le seul moment de la journée où j'avais l'impression d'avancer. Puis, vers 6 h 30, j'allais me doucher et préparer l'ouverture. À l'ouverture, entre la presse qu'il fallait pointer et ranger, le pain et les viennoiseries qu'il fallait mettre sous poche, les discussions avec Jacques, avec les frères Fabre et la plupart des clients, l'appel du manager pour ses lots, etc., on n'avancait jamais comme il fallait. Et chaque jeudi soir, il nous restait un ou deux supports à dépoter et à pointer pour le lendemain et je me disais : « Mais qu'est-ce que tu as fait de ta journée, mon petit gars ? Tu as ouvert et rangé des cartons toute la journée et tu n'as même pas été capable de finir cette manutention ! » Une épicerie de plus de 40 000 € de chiffre, même petite, cela représente du travail. Et beaucoup de travail pour la remplir, l'entretenir, bien faire les rotations des produits, le suivi des périmés, les facings, etc. Sachant qu'à chaque livraison, on a 48 heures pour pouvoir faire des réclamations de marchandises manquantes ou cassées. Au début, on les passait en espérant qu'on nous les accepte, mais c'était toujours rejeté parce qu'hors délai de réclamation. À la fin, on ne prenait même plus le temps de les passer, et ce, à tort, on le saurait à nos dépens. Cette journée du jeudi se terminait enfin. Il nous restait encore beaucoup de manutention à faire. On se consolait en se disant que le vendredi, on n'avait que la livraison des produits frais et que si tout se goupillait bien, on pourrait finir tranquillement l'épicerie et les liquides et entrevoir sereinement la fin de semaine.

Si le jeudi était la journée de manutention interminable, le vendredi, lui, était la journée des grosses livraisons à domicile. Comme, à deux exceptions près, on ne livrait pas les week-ends, tous

les clients intéressés par la livraison à domicile appelaient pour se faire livrer ce jour-là et passer une fin de semaine tranquille. Ce qui fait qu'on n'attendait même pas la pause pour commencer les livraisons. C'est un plus que beaucoup de gérants ne veulent pas faire ou ne font qu'à partir d'un certain montant de courses. Nous, on avait pris le parti de le faire quel que soit le montant et même chez des clients qui, potentiellement, dépendaient d'un autre commerce de proximité. C'était un service en plus, du lien social en plus et, il faut bien le reconnaître, du chiffre en plus. Souvent, le vendredi en fin de matinée, on avait déjà dépassé le chiffre réalisé la veille au soir. Ah oui, c'est aussi pour cela que je n'aimais pas les jeudis : c'était la journée où on faisait le moins de chiffre. C'était la journée de fermeture hebdomadaire du bar-tabac-PMU d'en face et notre commerce en pâtissait pas mal. La plupart des clients aimaient aller dans un même endroit pour y faire toutes leurs courses chez le boucher, chez l'épicier, chez le boulanger, chez le pharmacien et chez le buraliste. Et le seul fait que notre bureau de tabac soit fermé leur faisait faire le détour et on avait moins de fréquentation. Sacrée journée du jeudi, je l'ai encore en travers de la gorge.

Le samedi et le dimanche étaient de bonnes journées. La venue de madame était optionnelle. Elle aimait passer le week-end avec les enfants et faire un petit break avec le boulot. Comme on n'avait pas de livraisons, le réveil était moins matinal. Une bonne grasse matinée jusqu'à 6 h 30, une bonne douche, un coup d'œil sur beIN SPORT ou l'Équipe TV et hop, à l'ouverture. Il fallait juste vérifier les périmés des produits frais, rafraîchir et remplir le meuble de fruits et légumes et se mettre à la caisse. On travaillait bien les week-ends, et souvent sans encombre.

Ce travail était une bonne expérience. J'y ai connu et côtoyé des personnes de diverses origines, diverses cultures, de tous horizons sociologiques, de toutes les catégories sociales et professionnelles. Quoi qu'on en dise, j'y ai appris à appréhender beaucoup de situations plus ou moins difficiles, à accueillir et discuter avec des personnes alors qu'*a priori*, rien ne nous rapprochait. Gérer le quotidien et les aléas d'un tel commerce est l'une des meilleures écoles qui puisse exister dans la vie. Et enfin, ça fait toujours une ligne de plus sur mon curriculum vitæ. Mais paradoxalement, si c'était à refaire, je me serais abstenu de signer. J'y ai connu les deux plus grands coups durs de ma vie. Un dont je me suis remis, assez vite, je trouve ; et l'autre, que je vis toujours mal. Dans la vraie vie, je n'ai pas encore divorcé, mais par procuration, je vis cette séparation comme mon premier divorce.

Je m'en vais de ce pas vous faire le récit de ces deux petits tracas,

avant de finir sur une note plus optimiste avec la société dans laquelle je travaille aujourd'hui.

Quand on fermait un magasin provisoirement ou définitivement, la marchandise était dispatchée, mutée dans les différents commerces. Ce mercredi, on avait donc reçu une grosse mutation de marchandises. En début d'après-midi, je décidai donc de passer toute la mutation à la caisse pour voir si le montant qui nous serait facturé correspondait bien à ce qu'on recevait. Comme on n'avait qu'une caisse, cela prenait du temps parce que je le faisais entre deux clients. On était alors le mercredi 13 novembre 2013. Comme tous les après-midi, j'avais, en fond sonore, l'émission de Ruquier à la radio et je venais d'entendre que c'était la journée de la gentillesse. Entre discussions et encaissements, je continuais à traiter ma mutation à la caisse. Tout paraissait calme et tranquille jusqu'à 17 h 30. D'un coup, je vois deux personnes arriver en furie dans le magasin en faisant un tapage énorme. Elles avaient des masques « anonymous », étaient de grande taille toutes les deux et l'une d'elles avait une arme de poing. J'eus à peine le temps de lever la tête qu'elles étaient devant moi à me réclamer la caisse. Après visionnage des images de la caméra au bureau, on se rendit compte que ces deux individus n'étaient restés qu'une trentaine de secondes dans le magasin. Trente secondes qui m'avaient paru une éternité. En l'espace de quelques secondes, j'ai vu défiler toute ma vie en images. Je suis resté coi, sans réaction. Depuis plus de quinze ans que je faisais de la caisse, à chaque début de journée, je me disais que je pouvais être victime d'un braquage. C'est une chose que j'avais intégrée, assimilée comme risque de ce métier. C'est une des premières choses que mon premier employeur de caisse à Grenoble, Jacky, m'avait inculqué. Et sur ce plan, tous les gérants ont la même ligne de conduite. Ils disent à leurs caissiers de laisser le moins d'argent possible en caisse et de ne pas opposer de résistance en cas de braquage. D'autant plus que quand on est arrivés dans la superette, certains clients, notamment les frères Fabre, nous ont dit que tous les gérants qui avaient été dans ce magasin avaient été braqués. Aujourd'hui encore, cette coutume reste d'actualité puisque ceux qui nous ont succédé en ont fait les frais.

Toujours est-il que cette fameuse journée de la gentillesse, j'étais préparé à tout sauf à la surprise du braquage à main armée. J'ai eu la trouille de ma vie, j'étais tétanisé. Comme quoi, on a beau s'y préparer, on a beau recevoir tous les conseils possibles et imaginables, une fois qu'on est devant cette situation, on a des réactions

imprévisibles. Et je me suis toujours dit que si ça devait m'arriver, je suivrais les consignes et je donnerais. Mais quand je les ai vus devant moi, j'ai juste eu le réflexe de fermer la caisse, puisque je venais de finir un encaissement. Ensuite, avec les images, je me suis vu prendre la clé de la caisse dans ma poche et je me suis faufilé dans les rangées de la boutique. Ils ont dû se trouver bêtes, tout seuls devant la caisse et comme il y avait encore des bouteilles de vin de la mutation sur le comptoir, ils en ont cassé quelques-unes avant de partir en courant dans la ruelle d'en face. Rien de ce que j'ai fait n'était prémédité. Je ne suis ni courageux ni téméraire et d'ailleurs, je me suis fait réprimander par la hiérarchie du groupe. Tout s'est fait à l'instinct et, avec le recul, je me dis que je ne leur ai pas donné la caisse parce qu'ils me l'ont demandée en m'insultant. Par la suite, les clients ont appelé la police et ont essayé de faire des témoignages. Mais comme ils étaient tous les deux masqués, on n'a rien pu en tirer. Les policiers nous ont juste dit que d'après les images, c'était une arme factice. Il fallait aller déposer une plainte le lendemain au commissariat central, avec l'officier de police qui était venu constater les faits. On était bien lancés pour faire une belle journée en chiffre d'affaires, mais ce jour-là, le travail s'est arrêté vers 17 h 30. Le plus inquiétant, c'est que pendant que tout cela se passait, ma femme était dans l'arrière-boutique, en train de changer notre fils d'à peine un an pour ensuite aller chercher notre fils aîné au sport. Heureusement qu'ils ne sont pas entrés dans le commerce et tombés sur les braqueurs.

Ce fut tout de même un moment traumatisant. J'ai passé des nuits à revoir les images de ces deux individus et tous les jours vers 17 heures, j'étais sur mes gardes. Le soir même de cette tentative de braquage, je n'en ai pas dormi. Je suis redescendu au bureau pour revoir les images de la vidéosurveillance, j'ai regardé un peu la télévision toute la nuit et vers 4 h 30, ce fut encore l'angoisse du jeudi.

Cette expérience fut certes difficile, surtout les premières nuits, mais je n'en ai pas gardé de séquelles. Même si j'ai été surpris quand c'est arrivé, j'avais toujours intégré l'idée que ça pouvait arriver. Donc j'étais bien préparé et après quelques jours ou semaines périlleux, je finis par oublier et ne plus y penser. En revanche, j'ai davantage de difficulté avec le traumatisme de la séparation d'avec le groupe Casino. Ça prendra peut-être plus de temps, mais je vais bien finir par oublier.

Trois semaines après un inventaire intermédiaire réalisé en mars, on attendait fébrilement le résultat. Un vendredi en fin d'après-midi, alors que ma femme était allée chercher le gamin à sa sortie d'école, je reçus la visite du directeur commercial, Guillaume. Ce n'était pas bon signe et je lui dis : « Ah, on a encore un déficit d'inventaire. De combien, cette fois ? Combien de chèques vais-je devoir vous faire pour étaler le paiement ? » J'en rigolais en encaissant un client tout en décelant une pointe de gêne, qu'il était moins réceptif à ce que je disais. C'était la procédure. À chaque fois qu'on avait un inventaire déficitaire, selon le montant du mali, on lui faisait un ou plusieurs chèques qu'il encaissait mois après mois. Dans les trois semaines de l'inventaire, si tu reçois le résultat d'inventaire par courrier postal, c'est que tu as du boni. En revanche, si pendant ce laps de temps tu n'as pas de nouvelle et que tu as la visite du service commercial, tu peux te préparer à sortir le carnet de chèques.

Pendant que j'encaissais les clients, Guillaume fit le tour du magasin et arriva à ma hauteur juste après le passage du dernier client présent dans le commerce. Je lui posai à nouveau la question : combien ? C'est si mauvais que ça ? Il esquiva en me disant que le magasin était bien tenu, bien propre avec de jolis bancs de fruits et légumes et que c'était agréable de voir comment on se comportait avec la clientèle. Je ne l'avais même pas remercié ou n'avais même pas acquiescé à ce qu'il disait, tellement je sentais arriver le « mais ». Il consentit enfin à me dire que le résultat n'était pas du tout bon et qu'il passerait nous le donner le lundi. Je commençais à être KO et je lui dis : « Bon, j'en prends acte. J'en parlerai à madame et on se revoit lundi pour voir comment s'arranger. » Il n'avait vraisemblablement pas fini. Il était interrompu par le passage en caisse des clients, mais il avait également du mal à m'annoncer que la sentence était tombée. Finalement, il finit par me dire subrepticement qu'on aurait un nouvel inventaire ce lundi qui correspondrait à un inventaire de relèvement. Il poursuivit en me disant qu'on nous donnait deux à trois semaines de congés pour pouvoir bien pointer l'inventaire et trouver une solution adéquate. Ce n'était pas le directeur commercial devant moi, mais le boxeur Anthony Joshua. À peine tu te remettais d'une droite qu'il enchaînait d'autres coups. Je lui fis tout de même bien répéter, pour être sûr de ne pas avoir mal compris ce qu'il disait. Si j'avais bien compris, hélas, le ciel venait de nous tomber sur la tête. Je voyais

presque flou, c'était la grisaille et il faisait nuit noire, d'un coup. Je faillis tomber à la renverse. Guillaume me dit : « C'est juste le temps de lever le nez du guidon, de se poser et de trouver une solution pour combler le déficit. Puis vous serez de retour dans trois semaines. » Mais la confiance était rompue des deux côtés et quand il s'échappa, je savais pertinemment qu'on n'allait plus continuer à travailler avec eux. Il fallait presque le remercier parce qu'il était venu nous prévenir deux jours avant alors que la procédure normale était de débarquer le jour même de l'inventaire et de nous faire fermer le commerce. Cela faisait juste quatre ans qu'on posait des congés et il nous disait qu'il ne trouvait pas de gérants qui veuillent venir dans un magasin tout près d'un quartier populaire. « Vous pouvez fermer le magasin pendant deux ou trois semaines », nous disait-il. Mais la seule fois où on l'avait fait, on avait perdu des clients et quand tu as LIDL comme principal concurrent à moins de trois cents mètres, ce n'est pas facile de les faire revenir.

Quand madame est revenue avec les enfants, je lui ai dit. Elle m'a fait sa tirade sur le groupe. Cela faisait quelque temps qu'elle se mettait en retrait parce qu'elle ne s'entendait pas trop avec la nouvelle manager et qu'elle trouvait inacceptable qu'on travaille autant d'heures pour ne pas toucher grand-chose. Et sur le peu qu'on touchait, on était obligés de faire des chèques à Casino. Sur ce coup, c'est elle qui s'était bien préparée à la rupture avec nos employeurs et moi, j'ai naïvement cru qu'on trouverait toujours des arrangements avec eux. J'essayai tant bien que mal d'accuser le coup et de ne rien laisser transparaître, mais Laurent, un client qui venait tous les soirs me dit : « Qu'est-ce que tu as ? Tu as l'air ailleurs et triste ». Un diagnostic ne pouvait tomber plus juste. J'avais juste envie d'être ailleurs, de noyer dans du jus de « gingembre », mon chagrin, ce mélange de sentiments de haine, de colère, de honte, de déception, de frustration. C'était le vendredi 8 avril 2016, deux jours avant mon anniversaire et cinq jours après celui de ma femme. Avant cet événement, j'étais toujours excité et enchanté de souhaiter et de fêter tous les anniversaires possibles et imaginables. C'était, pour moi, toujours l'occasion de penser à un ami, à un membre de la famille, de prendre de ses nouvelles par le biais du téléphone ou des réseaux sociaux. Inutile de vous préciser que c'est moins le cas maintenant. C'est un traumatisme sur lequel je dois travailler encore. Bref, c'était un week-end d'anniversaire bien pourri qui s'annonçait. Et comme je n'étais pas en mesure de faire la caisse ce soir-là, c'est madame qui s'y est collée et moi, je suis parti faire les livraisons du soir. Ce fut une nuit longue et difficile. J'ai dû fermer l'œil pendant une demi-heure au grand maximum. Après cette annonce, beaucoup auraient envoyé tout balader et seraient restés tranquillement le samedi et le dimanche à la

maison. J'avoue que j'y ai pensé aussi, mais très vite, je me suis dit qu'il fallait faire le job jusqu'au bout. À l'ouverture à 7 h 30 du matin, j'étais triste dans l'âme, mais j'étais en meilleure forme que la veille au soir. J'ai fait mes périmés, mon pain, ma presse, mes fruits et légumes et j'ai tenu la caisse. Le directeur, Guillaume, m'avait demandé de ne rien dire aux clients ou de leur dire qu'on allait en vacances. Seulement, on ne va pas en vacances sans nos deux jeunes enfants, d'autant plus qu'on les amenait à l'école le matin et qu'on allait les chercher le soir. On avait donc commencé à dire aux clients que notre collaboration avec Casino se terminait cette fin de semaine. La nouvelle s'est propagée très vite dans le quartier et on a eu le soutien de beaucoup de monde. C'était même gênant. Monique (paix à son âme), une cliente chez qui je livrais, me téléphona et me dit : « Donne-moi juste le montant, je te fais le chèque pour rembourser le déficit ». Elle me disait toujours que j'étais le fils qu'elle n'avait pas eu. Mais on ne pouvait pas déceimment l'impliquer dans cette galère. Aujourd'hui, elle a quitté ce monde, mais je vais encore rendre visite à sa famille régulièrement.

À l'initiative de quelques commerçants du quartier, une pétition a été lancée. Beaucoup de personnes nous ont apporté leur soutien et j'en ferais un livre, si je devais les citer tous. Mais une mention spéciale à Gilles et à sa sœur Cathy qui nous ont aidés, soutenus et conseillés sans rien attendre de notre part. *Idem* pour Jessica et son employeur, Fred. Denis, un client avec qui on avait sympathisé, est venu chez nous, nous apporter son concours et son soutien incommensurables. Hayette et ses copines, Miguel aussi, avec des paroles et des témoignages très réconfortants. Monsieur Jean, grâce à qui on a pu obtenir, en un temps record, un logement avec Habitat Toulouse, ainsi que notre cliente et amie Fanny qui travaille dans ce service. La liste est longue et je pourrai continuer encore longtemps. Mais j'arrête là pour ne pas faire trop long. Je ne peux tout de même pas finir sans remercier aussi Lise, Lola et son mari Bruno, ainsi qu'Anne et son mari Arnaud pour tout ce qu'ils ont fait pour nous. *Idem* pour Céline et Vincent pour leur aide précieuse pendant le déménagement.

Les gérants intérimaires qui nous ont remplacés étaient émerveillés de voir ce défilé de personnes qui venaient nous voir et nous soutenir ou nous remercier. Ils nous demandaient s'ils pouvaient nous aider à pointer notre inventaire. Ils nous signalaient par exemple que le pain et les viennoiseries étaient facturés par Casino plus cher qu'on ne les vendait. On le sait et on l'a dit aux managers successifs. On n'a jamais eu gain de cause. Et ceux qui nous ont remplacés l'ont eu en moins d'une semaine. C'est ce qu'on doit appeler de la gestion rigoureuse.

Nous, on a été trop laxistes et trop gentils. Du coup, ça passait tant que nos relations étaient bonnes avec le manager. Et quand ça a été plus tendu, on l'a payé cash. La rupture a été subite et violente. Le lundi 11 avril, à 8 h 30, je reçus un coup de fil du directeur, qui me disait qu'il était devant la supérette. Quand j'ai ouvert, ils étaient une demi-douzaine de personnes. Lui, les deux gérants remplaçants, deux managers et la cerise sur le gâteau, une huissière de justice qui me dit bonjour en me remettant le résultat du précédent inventaire. Je suis resté poli et courtois toute la journée, même si le cœur n'y était pas. On a passé toute la journée à compter la boutique et la réserve. À faire la transmission et à signer les papiers. Vers 17 h 30, c'était fini. La rupture était scellée. C'était déjà l'heure d'aller chercher le petit à l'école.

Ça restera une bonne expérience humaine et professionnelle. Hélas, avec une fin chaotique, désastreuse. Ça ne me ressemble pas, les histoires qui finissent en queue de poisson. J'ai toujours fait en sorte de bien quitter, de quitter proprement et en bons termes. En l'espèce, tout a été fait avec courtoisie et professionnalisme jusqu'à l'inventaire de cession. Au moment même où j'écris ces mots, je continue de faire le deuil de cette séparation.

Moins d'un mois plus tard, j'avais fini de déménager de notre logement de fonction. On a eu la chance de rester dans le quartier, avec le piston et le concours du réseau qu'on avait pu constituer auparavant. En parlant de réseau, j'ai réactivé tous les contacts professionnels que j'avais. J'ai dû faire un curriculum vitæ pour retrouver du boulot. Cela faisait au moins quinze ans que je n'en avais plus fait. Et au Pôle emploi, ils m'ont dit que mon curriculum vitæ était succinct et c'est de là que m'est venue l'idée de développer tout mon parcours professionnel en 20 000 mots. J'espère ne plus avoir affaire à eux, mais plus aucun conseiller Pôle emploi ne pourra me dire que mon CV n'est pas assez explicite, pas assez détaillé.

Comme je faisais pas mal de manutention dans mes précédents boulots, je me suis inscrit comme intérimaire manutentionnaire. Un jour, vers 10 heures du matin, l'agence d'intérim m'a appelé pour me confier une mission hebdomadaire. Cependant, il fallait y aller pour 10 h 30. C'est ainsi que j'ai eu la chance d'atterrir comme magasinier au sein d'Asept. C'est une société spécialisée dans la vente et la distribution de dispositifs médicaux à usage unique. C'est le partenaire idéal et privilégié de la plupart des professionnels de la santé du fait de l'étendue et de la qualité de sa gamme. Ils ont la faculté de livrer dans des délais très courts. J'y ai donc découvert l'univers du stock et de la préparation de commandes. Un stock d'une superficie incommensurable, ultramoderne et sophistiqué. Il est divisé en deux zones : la réception et l'expédition. À la réception, on y reçoit toutes les commandes du service des approvisionnements, on les trie, on les contrôle et on les range aux emplacements prévus dans le magasin. Puis, sur demande des assistants commerciaux ou du service des appels d'offre, nous préparons la commande qui est mise à l'expédition dans la foulée. C'est un mécanisme bien rodé, un vrai savoir-faire que les responsables logistiques ont su mettre en place et développer. Et là, tout le stock est informatisé et très bien tenu. Le responsable du magasin passe un temps fou pour connaître les raisons des écarts, soit de lots, soit de références. Dès que possible, une partie de l'équipe se met à faire l'inventaire de telle ou telle partie du magasin. C'est une gestion stricte et rigoureuse, qui a donc tout l'avenir devant elle. C'est tout le mal que je souhaite à cette société qui m'a permis de me reconstruire aussi bien humainement que socialement.

Ce récit romancé se termine ainsi sur une note plus optimiste. Un nouveau départ, un nouvel appartement, une nouvelle boîte très conviviale (avec des reins très solides selon les indicateurs économiques), une bonne santé et un bon moral.

Illustration de couverture : Fotolia

© Mara Ndiaye

et les Éditions du Panthéon, 2018

EAN 9782754740173